

Sosiaalisen median käyttö kuntademokratian kehittämisessä

Juho-Veikko Hytönen

Tampereen yliopisto

Johtamiskorkeakoulu

Kunta- ja aluejohtaminen

Pro gradu -tutkielma

Joulukuu 2018

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Johtamiskorkeakoulu

HYTÖNEN, JUHO-VEIKKO: Sosiaalisen median käyttö kuntademokratian kehittämisessä

Pro gradu -tutkielma, 81 s.

Joulukuu 2018

Tutkielma käsittelee sosiaalisen median hyödyntämistä kunnallisen demokratian kehittämisessä. Tutkielman keskeisin käsite on deliberatiivinen demokratia, jossa päätöksentekoa tarkastellaan keskustelun eli deliberaation kautta. Päätösten tulisi perustua argumentoituun keskusteluun kansalaisten välillä. Sosiaalinen media on muokannut ympäröivää yhteiskuntaa voimakkaasti viime vuosina ja siitä on tullut tiedon jakamisen, levittämisen ja viestinnän kannalta merkittävä ja nopea kanava. Tästä kanavasta osansa voi hyödyntää myös kuntaorganisaatio. Tiedonkeruun lisäksi sosiaalisesta mediasta voi hyötyä tiedon tuottamisen tilana, jossa joukko ihmisiä keksii yhdessä ratkaisuja ongelmiin. Tätä kutsutaan joukkojen viisaudeksi. Tässä tutkimuksessa pyritään kartoittamaan sitä, miten sosiaalista mediaa voidaan käyttää osana paikallista demokratiaa.

Tutkimuskohteena on kaksi keskustelufoorumia, joilla keskustellaan Kangasalan kunnan asioista. Keskustelupalstojen käyttökelpoisuutta deliberatiivisen demokratian näkökulmasta mitataan eri luokituksilla. Näitä ovat muun muassa viestien määrä, keskustelun vuorovaikutteisuus, keskusteluun tuotavan tiedon määrä, sekä keskustelun asiallisuus. Molempien keskustelufoorumien viestit on analysoitu, luokiteltu ja koodattu kvantitatiiviseksi aineistoksi, jonka avulla vertailu tehdään. Luokittelussa on käytetty apuna Anthony G. Wilhelmin internetin deliberatiivisuutta mittaavaa luokittelua jonkin verran nykyaikaan päivitettyä ja suomalaiseen kontekstiin sovitettuna.

Tutkimuksen tulosten perusteella käy ilmi, että Facebook on huomattavasti käyttökelpoisempi keskustelufoorumi, sillä siellä käytävä keskustelu on määrällisesti runsaampaa, vuorovaikutteisempaa sekä asiallisempaa. Lisäksi Facebookissa kirjoittajat esiintyvät nimellään, joka voi johtaa keskustelun jatkumiseen myös internetin ulkopuolella. Mikäli kunnassa halutaan hyödyntää sosiaalista mediaa kunnan toiminnassa etenkin paikallisdemokratian saralla, on kunnan viranhaltijoiden seurattava siellä tapahtuvaa keskustelua yksityishenkilöinä. Keskustelu toimii parhaiten, kun sitä käyvät yksityishenkilöt tasaveroisesti asemasta riippumatta, jolloin kunta ei voi osallistua siihen virallisena organisaationa.

Avainsanat: sosiaalinen media, kuntademokratia, deliberatiivinen demokratia

Sisältö

Sosiaalisen median käyttö kuntademokratian kehittämisessä	1
1 Johdanto.....	1
1.2 Tutkimuskysymykset	2
1.3 Taustaa	2
1.4 Miksi tämä aihe?	3
1.5 Tutkimusmenetelmästä.....	5
2 Teoreettiset lähtökohdat	6
2.1 Kirkkojen ilmoitustauluista sähköisiin kuntiin — kuntatiedottamisen kehitys.....	6
2.2 Kunnat ja viestintä.....	7
2.3 Kunnat ja osallistuminen	9
2.4 Sähköisten osallistumiskanavien yritykset	10
2.5 Internet vallanpitäjien uhkana	13
2.6 Kansalaisosallistuminen verkossa	15
2.7 Kunnalliset päätöksentekijät sosiaalisessa mediassa.....	18
2.7.1 Nuoret valtuutetut.....	19
2.7.2 Kuntapäätäjien näkemys sosiaalisesta mediasta	21
2.8 Kuntaviestinnän ja osallistumisen lyhyt historia	22
3 Deliberatiivinen demokratia	24
3.1 Deliberatiivisen demokratian piirteitä	24
3.2 Arnsteinin osallistumisen tikapuut.....	27
3.2 Deliberatiivisen demokratian kritiikki	28
3.3 Joukkojen viisaus	30
3.4 Internet ja deliberaatio	32
3.4.1 Internetin vaikeasti määriteltävä luonne	33

3.4.2 Sosiaalinen media osana Internetiä	33
3.5 Verkkokeskustelun dynamiikka ja ryhmäajattelu	35
3.5.1 Polarisatio	36
3.5.2 Tiedon hyödyntämisen ongelmat	37
3.5.3 Sosiaaliset esteet	39
3.5.4 Deliberaation ja ryhmätyön vaikutukset	40
3.6 Deliberaation mittaaminen Internetissä	42
4 Aineisto ja tutkimusmenetelmät	45
4.1 Keskusteluryhmät	46
4.1.1 Suomi24.fi – Kangasala	46
4.1.2 Facebook – Kangasalan kuntalaisfoorumi	47
4.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus	48
4.3 Skeema	49
4.3.1 Provide	50
4.3.2 Seek	51
4.3.3 Seed	52
4.3.4 Reply	53
4.3.5 Incorp	54
4.3.6 Validate	55
4.3.7 Novalid	55
4.4 Luokittelun ongelmia	56
5 Tulokset	57
5.1 Keskustelun interaktiivisuus	59
5.2 Keskustelun validius	60
5.3 Facebook vs. Suomi24	60
5.4 Muita huomioita	62

5.5 Miten kunta voi käytännössä hyödyntää sosiaalista mediaa?	65
5.5.1 Kunta ulkopuolelle	65
5.5.2 Tekijät aktiivisia	66
5.5.3 Tasapuolinen moderointi.....	67
5.5.4 Ilmapiiri	67
5.5.5 Tiedon tuominen	68
6 Pääteimat	69
Lähteet	72

1 Johdanto

Nykyään on erittäin vaikea elää tavallista elämää törmäämättä sosiaalisen median käsitteeseen. On väitetty, että arvioilta jo parilla miljoonalla suomalaisella on tili Facebookissa ja varovaistenkin arvioiden mukaan kymmenet tuhannet käyttävät Twitteriä. Kun tähän päälle lisätään vielä suurten yhteisöjen varjossa toimivat Reddit, Instagram ja vaikkapa venäläisten VKontakt, on sanomattakin selvää, että monen ihmisen arki pyörii sosiaalisen median ympärillä. Ne, jotka eivät ole mukana Internetin sosiaalisissa yhteisöissä, eivät voi välttyä näkemästä ohjelmia, joihin voi lähettää katsojapalautetta monen eri some-kanavan kautta tai sanomalehtien ilmoituksia, joissa kehoitetaan mainoksen orjaa tykkäämään yrityksen some-sivuista.

Yksityisiä ihmisiä verkkoon ovat seuranneet myös yritykset. Yrityksen Facebook-sivujen kesken arvotaan tuotteita, lahjakortteja ja muita palkintoja. Yksityisen sektorin vanavedessä myös julkinen sektori on saavuttanut sosiaalisen median. Nykyään somessa päivystää oma poliisi, verottaja ja jopa Kela. Myös kunnat ovat perustaneet joukoittain omia sosiaalisen median sivuja. Mutta mitä kunnat voivat tarjota kuntalaisille? Kaikkien tykkääjien kesken omakotitontti? Kunnallinen viemärointi puoleen hintaan? Viisi maksutonta terveyskeskuskäyntiä? Ehkä ei mitään näistä, mutta sosiaalisella medially on varmasti oma funktionsa kuntaorganisaatiossa. Tämän tutkimuksen tarkoitus on valottaa kunnissa vielä sangen vähän hyödynnettyä sosiaalista mediaa kuntademokratian kautta.

Ihmisten mitattu osallistumishalukkuus, esimerkiksi kunnallinen äänestysprosentti, on laskenut viimeisten vuosikymmenien aikana tasaisesti. Vikaa on vuosien saatossa haettu milloin poliitikoista, milloin virkamiehistä. Välillä syy on kunnan yhä kapenevissa resursseissa: miksi osallistua, jos rahat eivät riitä edes lakisääteisiin tehtäviin?

Entäpä jos alhainen osallistumishalukkuus onkin vain myytti? Mitä jos kunnat eivät ole löytäneet sitä kuntademokratian keidasta, jossa ihmiset kysyvät, jakavat tietoa ja kehittävät ratkaisuja ongelmiin? Tässä tutkimuksessa on tarkoitus osoittaa, että kuntalaisosallistumista löytyy sosiaalisesta mediasta, jos sitä osaa etsiä.

Internetin roolista demokratian edistäjänä on monia näkemyksiä. Osa näkee sen demokratian pelastajana, osa taas uskoo Internetin tuhoavan demokratian. Toiset ovat vastaavasti tulkinneet

Internetin olevan vain yksi monista välineistä, joilla demokratiaa voi edistää tai tuhota (Wright & Street 2007, 850). Oli niin tai näin, se tarjoaa erinomaisen alustan informaation ja viestien vaihdolle eli keskustelulle. Pelkkä Internetin olemassaolo ja keskustelun mahdollisuus ei kuitenkaan riitä, vaan edistääkseen demokratiaa keskustelun tulee olla ainakin jollain tasolla deliberatiivista. Siitä huolimatta keskustelun laatua tästä näkökulmasta on tutkittu sangen vähän (Wilhelm 2000, 87)

Keskustelulla on tärkeä rooli deliberatiivisessa demokratiateoriassa. Harkittujen argumenttien vaihto ja niiden huomioon ottaminen on kaiken julkisen päätöksenteon perusta.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymykseen, millä eri tavoin Internetin eri keskustelupalstat eroävät toisistaan niiden hyödynnettävyydessä kunnallisen demokratian edistämisessä.

Samalla on tarkoitus luoda kuvaa siitä tosiasiasta, että kuntaorganisaatio voi hyötyä sosiaalisesta mediasta ja verkon deliberaatiosta monella eri tavalla ilman, että kunnantalon sisällä tarvitsee ryhtyä kalliisiin konsulttiselvityksiin tai uusien virkojen perustamisiin.

1.3 Taustaa

Kunnat ovat siirtyneet sosiaaliseen median hiljalleen perustamalla verkkoon omia virallisia profiilisivustoja, jossa pyrkimyksenä on tiedottaa kunnan toiminnasta tai kirkastaa kuntabrändiä. Sosiaalisen median käytön aktiivisuus ja tarkoitus vaihtelee kunnittain. Osa saattaa käyttää sosiaalista mediaa aktiivisesti ja taitavasti, osa on vastaavasti perustanut sivut vain siksi, että ”nykyään niin kuuluu tehdä”.

Sosiaalisella medalla on kuitenkin vielä oma demokraattinen puolensa, jota kunnissa tuskin on ymmärretty laajalti. Verkon keskustelualustat eivät ole pelkkä yksinkertaisen viestinnän väline, vaan ne ovat erinomainen kanava deliberatiivisen demokratian edistämiseen. Sosiaalisen median

avulla kunnat voivat saada tietoonsa paljon sellaista arvokasta informaatiota, joka ei muuten kantautuisi kunnantaloon.

Monilla tuntuu olevan jonkinlainen yleinen käsitys verkkokeskusteluista, jossa foorumeiden välillä ei nähdä mitään eroja. Tosiasiassa jokainen foorumi on omanlaisensa rakennelma, jossa vallitsevat toisistaan poikkeavat kirjoitetut ja kirjoittamattomat säännöt. Tämän tutkimuksen tarkoitus on näyttää, että verkon keskustelupalstat ovat laadultaan erilaisia ja ne soveltuvat eri tavoin kuntademokratian hyödyntämiseen.

Mikäli sosiaalisen median mahdollisuudet hyödynnetään kunnassa kokonaisvaltaisesti, tämä saattaa muuttaa myös kuntalaisten suhtautumista oman kunnan organisaatioon ja omiin vaikuttamismahdollisuuksiin. Kunnalla on kuitenkin merkittävä vaikutus ihmisten käsitykseen demokratiasta ja sen hyödyllisyydestä. Päätöksenteon noustessa yhä korkeammille ja ylikansallisille tasoille, niihin liittyvistä intressiristiriidoista tulee yhä monimutkaisempia ja vaikeaselkoisempia. Juuri tästä syystä paikallisyhteisöt voisivat ottaa yhä suuremman vastuun ihmisten konsensus-demokraattisen ihanteen toteuttamiseksi. (Vetter 2007, 5.)

Kunta-ala on jo nyt kaikkine uudistuksineen suuressa myllerryksessä, eikä ole tarkkaa tietoa siitä, miltä tulevaisuuden kunta näyttää. Sosiaalisen median huomioiminen ja uudistuksiin mukaan ottaminen sopii erinomaisesti tähän muutosprosessiin.

1.4 Miksi tämä aihe?

Tämä aihe on valikoitunut ja rajautunut tutkimusprosessin aikana. Alun perin hahmottelin jotain samankaltaista paperille, mutta tarkoitus olisi ollut vain analysoida ja eritellä Facebookia kuntademokratian näkökulmasta. Tutkimusteemaan perehtymisen aikana ja esihaastatteluissa on tullut ilmi, että sellaista, mikä on ihmisille täysin tuntematonta, on turha tutkia.

Tutkimusprosessin aikana käydyissä esihaastatteluissa ja epävirallisissa keskusteluissa tuli esiin ihmisten hyvinkin rajoittunut käsitys sosiaalisesta mediasta. Kunnalliset viranhaltijat eivät tienneet tai osanneet yhdistää millään tavalla Facebookin keskusteluja osaksi kuntademokratian kehittämistä. He eivät edes tienneet tällaisten foorumien olemassaolosta. Sosiaalisesta mediasta

ja kuntakeskustelusta puhuttaessa puhe siirtyi hyvin nopeasti Suomi24.fi-keskustelufoorumiin ja siihen lopputulokseen, että sosiaalinen media ei auta kuntademokratiaa, koska Suomi24.fi on kelvoton paikka.

Sen sijaan alle 30-vuotiaan luottamushenkilön kanssa käydyn keskustelun alkumetreiltä lähtien oli selvää, mikä ero Facebookilla ja Twitterillä on, minkälaiset ihmiset näillä alustoilla keskustelevat ja miltä pohjalta he keskustelua käyvät. Lisäksi sosiaalinen media oli luottamushenkilön mielestä erittäin hyvä väline kuntademokratian edistämiseen silloin, kun sitä käytetään oikein.

Suomi24.fi-keskusteluista kysyttäessä esihaastatellulle luottamushenkilölle ei olisi edes tullut mieleen mennä kyseiselle foorumille lukemaan viestejä puhumattakaan keskusteluun osallistumisesta. Tutkijan esiymmärrys tilanteesta oli hyvin lähellä nuoremman sukupolven luottamushenkilön käsitystä. Mutta kumman sukupolven ihmiset kunnan palvelukoneistoa pyörittävät: sosiaalisen median tyrmänneet vanhemman polven edustajat vai sosiaalisen median käyttöön luonnostaan kasvaneet nuoret? Vanhemman sukupolven kasvaminen eläkeikään vie vielä vuosia, joten odottavan aika on pitkä, mikäli sosiaalisen median mahdollisuuksia ei tehdä selväksi tällä hetkellä vallan kahvassa olevalle virkamieskunnalle.

Aikaisempaa tutkimusta aiheen tiimoilta kuntademokratian näkökulmasta ei juuri löydy, joten sen vuoksi erilaisten keskustelufoorumien laatujen vertailu on tärkeää. Tutkija olisi itse halunnut pohtia syvemmin sosiaalisen median käyttömahdollisuuksia kuntaorganisaatiossa, mutta tällä hetkellä aika ei ole kypsä. Sosiaalisen median on ensin tultava tutummaksi kunnissa ja tällaisella tutkimustiedolla voidaan hälventää osa ennakkoluuloista. Tämänkaltaista perustutkimusta on siis tehtävä, jotta voidaan mennä aiheeseen syvemmälle.

Osa lukijoista voi pitää tutkimusta ns. nollatutkimuksena, jossa ei paljastu mitään uutta. Toisille se voi olla todellinen ahaa-elämys. Nämä ajatukset osoittavat digitaalisen kuilun suuruuden tietoyhteiskunnassa nimeltä Suomi. Kuilu ei ole pelkästään Internetiä käyttävien ja sitä käyttämättömien ihmisten välillä, vaan se löytyy myös sosiaalisessa mediassa mukana olevien ja sen ulkopuolelle jääneiden välillä. Tämän tutkimuksen sanomaksi voidaankin todeta: älä tuomitse koko sosiaalista mediaa yhden tuntemasi palstan takia.

1.5 Tutkimusmenetelmästä

Sosiaalista mediaa on käytetty ihmiskunnan historian saatossa verrattain lyhyen ajan, ja etenkin kuntademokratian kehittämisen näkökulmasta aihe on melko uusi. Aiheesta julkaistun tutkimuksen pohjalta ei ole luotu teoriaa, mitä voisi suoraan soveltaa tässä tutkielmassa.

Tässä tutkielmassa tarkastellaankin sitä, miten kuntaa koskevaa sosiaalisen median keskustelua voi ylipäättänsä kuvailla ja eritellä, jonka jälkeen pohditaan sitä, mitä asioita on huomioitava, mikäli sitä halutaan käyttää osana kuntademokratiaa.

Tämä tutkielma on kvalitatiivinen tutkimus. Tutkittavan ilmiön luonteesta johtuen tässä tutkielmassa edetään ”empiria edellä”, jolloin lähestymistapa on induktiivinen.

Induktiivisen tutkimusotteen lähtökohta on se, että tutkittavasta ilmiöstä on tiedossa melko vähän, jonka jälkeen siitä tehdään havaintoja mahdollisimman monipuolisesti aineiston avulla. Tehtyjen havaintojen pohjalta pyritään luomaan ymmärrys ilmiöstä. (Eneroth 1987, 48-51)

Induktiossa, toisin kuin deduktiossa, yksittäisistä havainnoista tehdään päätelmiä, joita käytetään tulevien ilmiöiden ennustamiseen. Näin ollen ei voida olla täysin varmoja toistuuko ilmiö tulevaisuudessakin. Mutta sitä voidaan pitää todennäköisenä. (Kotkavirta 1999, 132-133)

Tutkimuksen aineistona käytetään Suomi24.fi:n sekä Facebookin Kangasalan kunnan nimeä kantavien ryhmien sisältämiä keskusteluja. Vaikka kysymys on Kangasalan kuntaa koskevista asioista, tutkitaan enemmänkin kahta eri keskustelufoorumia. Voidaan olettaa suurella varmuudella, että myös muissa kunnissa saadaan aikaan vastaavat erot eri foorumien välillä, ja tämä on myös tutkijan omien havaintojen tulosta.

Tarkempi aineiston kuvaus esitetään tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen esittämisen jälkeen luvussa 4.

2 Teoreettiset lähtökohdat

Tässä luvussa on kuvattu tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Tarkastelu aloitetaan käymällä läpi kunnallisen tiedottamisen ja kuntalaisosallistumisen käsitteitä ja historiaa. Tämän jälkeen tuodaan esiin deliberatiivisen demokratian käsite ja sen merkitys tämän tutkimuksen kontekstissa. Lisäksi tarkastellaan Internetissä käytävän keskustelun dynamiikkaa. Lopuksi esitellään tutkimuksen kohteena toimiva sosiaalinen media eri sovelluksineen. Ensiksi pohditaan kunnan ja kuntalaisen välisen suhteen kehitystä.

2.1 Kirkkojen ilmoitustauluista sähköisiin kuntiin — kuntatiedottamisen kehitys

Jotta kunnan asioihin voidaan ylipääntensä vaikuttaa, on tiedettävä mitä kunta tekee ja mihin asioihin on milläkin hetkellä mahdollista vaikuttaa. Tästä syystä suomalaisilla kunnilla on tiedotusvelvollisuus. Lakisääteisten velvollisuuksien lisäksi kunnat pyrkivät saavuttamaan kansalaiset paremmin kuin lain minimikirjaimen mukaan.

Ensimmäinen laki tai asetus kunnallisesta tiedottamisesta on lähes sata vuotta vanha. Vuonna 1917 tehtiin säännös kunnallisista ilmoituksista, joka pysyi lähes muuttumattomana seuraavat vuosikymmenet. Tämän jälkeen kuntalaissa on aina ollut maininta kunnan tiedotusvelvollisuudesta. (Hannus & Hallberg 1993, 239.)

1960- ja 1970-luvuilla Suomen kunnissa alettiin panostaa yhä enemmän aktiivisen tiedottamiseen ja kunnan ulkoisen mielikuvan parantamiseen muuallakin kuin vain lakisääteisen tiedottamisen alalla.

Kuntaliiton edeltäjän Kunnallisliiton julkaisemassa tiedottamisoppaassa vuodelta 1977 todetaan, että kuntakoon kasvu, kunnan tehtäväkentän laajentuminen ja tehtävien määrän lisääntyminen on aiheuttanut kunnan hallinnon mutkistumisen ja samalla kunta on etääntynyt kuntalaisesta. (Haikonen, Kivistö & Varpasuo 1977, 9) On huomionarvoista, että teoksen ensimmäisessä luvussa painotetaan erityisesti kuntalaisten seuranta-, vaikutus- ja valvontamahdollisuuksia. Keskiössä on

kuntalaisten tietämyksen tason kasvattaminen, eikä yksittäisen kuntalaisen osallistumisen painottaminen. Oppaassa on käytännön ohjeita kunnan tiedottamisen järjestämiseen ja teoksessa on vahva ylhäältä alaspäin tapahtuvan informaation siirron henki.

Nykylaissa tiedottamisesta mainitaan erikseen. Kuntalain mullistusten myötä kunnan velvollisuutta pitää asukkaat tietoisina kunnassa vireillä olevista asioista on kasvatettu. Lisäksi kunnan on myös kerrottava, kuinka asioista voi saada lisätietoa ja kuinka luottamushenkilöille tai viranhaltijoille voi esittää kysymyksiä. (Kuntalaki 29§.) Tiedottamisen ohella muista yllä mainituista osallistumista edistävästä tavoista laissa ei ole täsmennystä tai mainintaa. Käytännössä kunnat ovat siirtyneet yhä enemmän sähköisten viestintäkanavien käyttöön sekä tiedottamisessa että oman imagonsa tai brändinsä luomisessa.

2.2 Kunnat ja viestintä

Myöhempinä aikoina kunnissa on siirrytty puhumaan tiedottamisen sijaan viestinnästä. Kuntien lähettämät lehdistötiedotteet eivät välttämättä ole enää pelkkä kapulakieltä, kuntien Internet-sivut on huolellisesti tehty ja kunnat ovat mukana sosiaalisessa mediassa. Edelleen mainitut kanavat saattavat toteuttaa lakisääteisen tiedotuksen periaatetta, mutta ne sävyt ja tavat, jolla tiedotetaan, ovat enemmänkin viestintää. Tiedottaminen on yksisuuntaista tiedonvälitystä, viestinnän ollessa kaksisuuntaista. Viestintä tulee myös lähelle osallistumisen käsitettä, jos viestin lähettäjänä toimii kuntalainen. (ks. Nordenstreng 1978.)

Viestinnän ja osallistumisen käsitteiden rajanveto on vaikeaa, sillä periaatteessa jo esimerkiksi yhteiskunnallisen epäkohdan ilmoittaminen on osallistumista. Viestinnäksi asia muuttuu, jos kunta tai kunnan edustaja vastaa epäkohtaan. Toisaalta voidaan ajatella, että myös vastaamatta jättäminen on eräänlaista viestintää. Joskus kritiikki kohdistuu pelkästään palveluketjuun, esimerkiksi tyytymättömyyteen liian harvoin tyhjennettävistä jäteastioista. Laajemman mittakaavan saatuaan asia saattaa muuttua enemmän poliittiseksi arvokeskusteluksi esimerkiksi siitä, kuinka paljon on sopiva määrä maksettuja veroja, ja voiko tällä veromäärällä odottaa saavansa säännöllistä jätehuoltoa.

Viestintään liittyy olennaisena osana viestin lähettämisen lisäksi viestin vastaanottaminen. Kuntalaiset tuntevat osallistumisen hyödylliseksi ainoastaan silloin, kun he kokevat, että viranhaltijat ottavat kuntalaisten näkemykset huomioon päätöksenteossa (Häikiö 2005, 115). Osallistumiselle on olemassa muitakin syitä kuin pelkkä tieto siitä, että vallanpitäjät kuuntelevat heitä.

Sherry Arnstein (1969) on esittänyt osallistumisen tikapuut -käsitteen, joka kuvaa julkisen toimijan sekä kansalaisten välistä suhdetta. Arnsteinin mukaan osallistumisesta tulee todellista vasta tikapuiden viimeisillä askelmilla, kun alemmilla askelilla osallistuminen on enemmän tai vähemmän symbolista. Tikapuut on esitelty tarkemmin luvussa 3.2.

Internetin aikakaudella kunnat ovat laatineet omat Internet-sivunsa vastatakseen nyky-yhteiskunnan asettamiin haasteisiin viestinnän saralla. Käytännössä katsoen kaikilla Suomen kunnilla on Internet-sivut, joita päivitetään tasaisin väliajoin.

Viimeisten vuosien aikana kunnat ovat liittyneet sosiaalisen mediaan, esimerkiksi Facebookiin. Kuntaliiton tekemän selvityksen mukaan yli sata suomalaista kuntaa on virallisesti mukana Facebookissa. Yli 20 000 asukkaan kunnista lähes kaikki ovat mukana Facebookissa. (kunnat.net: ”Lähes kaikki yli 20 000 asukkaan kunnat Facebookissa”)

Kuntaliiton laatimassa "Kuntien verkkoviestintäohjeissa" opastetaan jo sosiaalisen median käyttöön. Oppaassa mainitaan sosiaalisen median olevan erinomainen kollektiivisen tuotannon väline sekä informaationjakokanava. Suurin osa kuntien toiminnasta sosiaalisessa mediassa perustuukin laajalti yhä parannettuun viestintätoimintaan. (Kuntien verkkoviestintäohje 2010, 36) Keskushallinnon lisäksi kuntien eri toimialat viestivät omilla Facebook-sivuillaan. Esimerkiksi kaupunkien nuoriso-, liikunta- ja kulttuuripalvelut ovat aktiivisia sosiaalisen median toimijoita. (Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö -kysely 2014)

Perinteisen tiedotustoiminnan lisäksi kunnat käyttävät sosiaalista mediaa kriisiviestinnässä. Tieto sähkökatkoista tai vedenjakelun häiriöistä löytyy usein Facebookista tai Twitteristä ennen muita tiedotusvälineitä.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltavien kohteiden eli Facebookin ja osin myös Suomi24.fi:n keskusteluryhmissä keskustelu käy vilkkaana, siitä huolimatta, ettei keskustelijoilla ole lainkaan tietoa siitä luetaanko ryhmän viestejä keskushallinnossa tai valtuutettujen parissa. Häikiön (2005)

tulkinnan mukaan on myös mahdollista todeta, että ihmiset osallistuvat vaikka eivät koe sitä hyödylliseksi.

2.3 Kunnat ja osallistuminen

Tiedonsaannin lisäksi kuntien on turvattava kuntalaisten oikeus osallistua heitä koskevien asioiden päätöksentekoon. Kuntalain 27§:n mukaan kuntalaisilla on oltava edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kenties tunnetuin demokraattisen osallistumisen muoto on äänestäminen. Vuodesta 1919 lähtien kunnallishallinto on perustunut välilliseen demokratiaan, jossa vaaleilla valittu valtuusto käyttää kunnan päätösvaltaa. Kuntalaiset ovat siis kyenneet vaikuttamaan yhteisönsä asioihin neljän vuoden välein aina vaaleissa.

Suoran kansanvallan mahdollisuuksia kunnallishallinnossa yritettiin lisätä jo 1950-luvun lopulta lähtien. Varsinkin suurissa kunnissa katsottiin olevan sellaisia laajoja kaupunkiseudun kehitykseen liittyviä kysymyksiä, joissa kuntalaisten enemmistön mielipide saattoi poiketa valtuustossa istuvien mielipiteistä. Tuolloin esitettiin sitovan kunnallisen kansanäänestyksen sisällyttämistä lakiin. Neuvoa antavia kansanäänestyksiä oli toki käytetty jo aiemminkin. (Manninen 2010, 189–190.)

Samalla aikakaudella käytettiin kunnallisia mielipidetiedusteluja. Käytäntöä perusteltiin esimerkiksi sillä, että mielipidetiedustelujen avulla kuntalaisten kiinnostus kunnallishallintoon saattaisi kasvaa, ja että se voisi lähentää asukkaiden suhdetta kuntiensä hallintoon. Näiden arveltiin siis vahvistavan kunnallista demokratiaa. 1970-luvulla on siten kamppailtu samojen kysymysten ääressä kuin nytkin.

1970-luvulla pääpaino kunnallisen demokratian kehittämisessä keskittyi virkamiesten ja luottamusmiesten välisen vallan suhteeseen. Kansalaiset olivat edelleen välillisessä roolissa valitsemassa luottamusmiehiä neljän vuoden välein. Muutokset vuonna 1976 voimaan tullessa kunnallislaisissa mahdollistivat kunnanosa hallinnon perustamisen. Seuraavan vuosikymmenen puolella erilaisia lähidemokratiaelimiä, kuten aluevaltuustoja, kokeiltiin lukuisissa kaupungeissa. Maaseudulla aluevaltuustojen tilalla toimivat kylätoimikunnat, joiden tavoitteena oli parantaa

elinolosuhteita väestökatoalueilla. Kummallakaan elimellä ei kuitenkaan ollut käytössä taloudellisia resursseja, jolloin niiden valta oli vaatimatonta. (Manninen 2010, 195-196)

Suomen kuntatasolla käsitys demokratiasta muuttui 1980-luvulla. Aikaisemmin demokratia oli nähty määrällisenä suureena. Toisin sanoen demokraattisuus parani, kun vaaleilla valittuja luottamushenkilöitä oli enemmän. Nyt tärkeämmäksi alettiin nähdä se, mitä demokraattisten päätöksentekuelinten piirissä tehtiin. (Manninen 2010, 203.)

Nykyään kuntalaissa on säädetty asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Äänioikeuden lisäksi kuntalaisilla tulisi olla myös muita tapoja vaikuttaa, sekä oikeus saada tietoa kunnan asioista. Kuntalain mukaan ”valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan”. (Kuntalaki 27 §.)

Laissa mainitaan muun muassa, että kunta voi järjestää sen osa-aluetta koskevaa hallintoa tiedottamalla kunnan asioista, selvittämällä kunnan asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa sekä avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioidenhoitoa. (Kuntalaki 27§.) Internetin avulla osallistumisen kustannukset alenevat, kun ihmiset voivat vaikuttaa asioihin kotonaan sen sijaan, että heidän tulisi erikseen matkata jonnekin kauemmas osallistumaan (Wilhelm 2000, 87).

2.4 Sähköisten osallistumiskanavien yritykset

Suomessa ja maailmalla on tehty monenlaisia sähköisen osallistumisen projekteja niin kuntatasolla kuin valtakunnallisestikin. Suurin osa näistä hankkeista on kuitenkin kaatunut, kun saavutetut tulokset eivät ole vastanneet odotuksia.

Esimerkki toimivasta sähköisen demokratian osallistumislustoista on kansalaisaloite.fi-palvelu, jossa voi tehdä omia lakialoitteita tai allekirjoittaa toisten tekemiä aloitteita kannatuksen merkiksi. Lisäksi on olemassa lukuisia nettiadressipalveluja, jossa voi allekirjoittaa vetoomuksen. Kansalaisaloitepalvelun ohella valtiovalta on tehnyt lukuisia projekteja, joissa pyrkimyksenä on ollut parantaa kansalaisten osallistumismahdollisuuksia. Nämä projektit ovat saaneet osakseen paljon kritiikkiä, sillä ohjelmissa ei lopulta ole asetettu mitään velvoitteita toimeenpaneville ja

päättävälle elimille ottaa näitä osallistumisesta syntyneitä kantoja tai tietoa huomioon päätöksenteossa. (Sassi 2010, 372.)

Kunnissa on jo ymmärretty se tosiasia, että tulevat sukupolvet kasvavat täysin erilaiseen yhteiskuntaan kuin edeltäjänsä. Teknologia on kaikkialla ja sen käyttäminen on itsestäänselvyys. Yksilöllisyyden korostumisesta huolimatta tulevaisuuden kuntalaiset haluavat silti osallistua ja vaikuttaa tärkeäksi kokemiinsa asioihin. Tässä onnistuakseen kuntien on kehitettävä sellaisia uusia osallistumisen muotoja, jotka hyödyntävät uusinta teknologiaa ja uuden teknologian tuomia innovaatioita. (Sallinen, Majoinen & Salenius 2012, 15.)

Kunnat ovatkin yrittäneet parantaa kansalaisosallistumista myös verkossa. Yksittäisten ihmisten välillä kulkeva informaatio, esimerkiksi sähköpostiviestit, ovat lisääntyneet ja nopeuttaneet kuntalaisten ja hallinnon välistä kommunikaatiota. Kokemukset sähköisistä keskusteluportaaleista ovat kuitenkin olleet pääosin huonoja.

Kunnat ovat perustaneet sähköisiä portaaleja, joilla kansalaisten osallistumista on pyritty edistämään. Tanskassa Vejlen kunnalla on oma sivusto ”Vejles Fremtid” (Vejlen tulevaisuus) <http://www.vejlesfremtid.dk/>, jossa on pyritty saamaan kuntalaiset ja paikallinen elinkeinoelämä yhteen keskustelemaan alueen paremmasta tulevaisuudesta. Kuntalaiset saavat esittää kommentteja ja ratkaisuehdotuksia erilaisiin kysymyksiin kuten miten alueelle saataisiin enemmän työpaikkoja tai miten alueelle saataisiin enemmän turisteja, jotka palaisivat myös uudestaan. Muut käyttäjät saavat arvostella kommentin napin painalluksella (hymynaama, perusnaama, vihainen naama). Portaalin ongelmana näyttää olevan se, että alkuinnostuksen jälkeen se on kuihtunut kasaan. Suurin osa ehdotuksista ja keskustelunaloituksista on kevään 2011 ajalta, eikä sivuilla ole ollut mitään eloa vuoden 2012 jälkeen.

Tampereen kaupungin sivuilta löytyy vuodelle 2012 päivätty sähköisen osallistumisen parhaiden käytäntöjen opas. Oppaassa esitetään malleja sähköisen osallistumisen järjestämisestä. Epäonnistuneiden esimerkkien joukossa mainitaan Tampereen kaupungin hankkima Netti-Alvari, jonka oli tarkoitus toimia uudenlaisena sähköisenä asukasraatina. Oppaan mukaan Netti-Alvari-hanke kaatui siihen, että palveluun rekisteröityminen oli hankalaa ja sen käytössä esiintyi jatkuvasti teknisiä ongelmia, joiden korjaaminen kesti kauan. Lisäksi henkilöstön oli vaikea käyttää järjestelmää. Muutenkin Alvari-toiminta lienee lähtökohtaisesti vedonnut vanhempiin ikäluokkiin, eikä nuoremman sukupolven pioneerikäyttäjiin.

Tampereen kaupungin valmistelufoorumi Valma on ollut käytössä vuodesta 2003 lähtien. Foorumilla on mahdollista kommentoida kaupungin valmistelussa olevia hankkeita ennen kuin niistä päätetään mitään. Keskustelu Valmassa tapahtuu aihepiireittäin. Järjestelmän käyttäjä määrittää aina uuden vireillä olevan asian kulloinkin valmistelussa olevan aiheen mukaan. Valma liittää yhteen kaikki aiheeseen liittyvät asiakirjat ja lähettää foorumille kirjoitetut mielipiteet lautakunnan jäsenille ja muille valmistelijoille.

Mielipiteiden määrä Valmassa on joidenkin asioiden kohdalla suuri, mutta kirjoittajien välistä keskustelua syntyy vähän. Lisäksi valmisteluun tulevia asioita on sangen vähän. Esimerkiksi vuoden 2014 alusta elokuuhun 2014 mennessä on voinut kommentoida viittä vireille tullutta asiaa.

Tietoyhteiskunnan kehityttyä ja Internetin mahdollistettua monenlaisen vuorovaikutuksen instituution ja yksilön – tässä tapauksessa kunnan ja kuntalaisen – välillä, vallalla on edelleen ollut vahva ylhäältä alaspäin -mentaliteetti, jossa kansalaisen rooli oli sopeutua ja vastaanottaa palveluja. Aktiiviset tietoverkkojen kansalaiset, jotka eivät toimineet pelkkinä sähköisen tiedon vastaanottajina tai sähköisten palvelujen käyttäjinä, vaan jotka pyrkivät myös vaikuttamaan asioihin eri tavoin, nähtiin hakkereina tai häirikköinä. Mäkisen mukaan vielä vajaa kymmenen vuotta sitten julkinen hallinto tai tiedotusvälineet eivät olleet tunnistaneeet kansalaista aloitteentekijänä tai aktiivisena yhteistoimijana. (Mäkinen 2006, 381 – 382.)

Viimeisten vuosien aikana tilanne on muuttunut ainakin tiedotusvälineiden suhteen. Verkossa toimivat sanomalehdet suorastaan kilpailevat nettihittien uutisoinnista, ottavat juttuaiheensa sosiaalisessa mediassa huomiota saaneista ilmiöistä ja käyttävät monia sosiaalisen median sovelluksia, jopa suorassa lähetyksessä. Tiedotusvälineet ovat joutuneet toimimaan markkinatalouden paineessa. Niiden on jatkuvasti pystyttävä tarjoamaan lukijoita kiinnostavia juttuja. Ja sosiaalisessa mediassa suosiota saaneet ilmiöt usein kiinnostavat myös sen ulkopuolella.

Sen sijaan julkishallinto on edelleen ollut hitaampi kansalaislähtöisen osallistumisen kanssa. Monenlaisia verkko-osallistumisen sovelluksia ja alustoja on kehitetty, mutta useimmiten ne on kuopattu kaikessa hiljaisuudessa.

Julkishallinnon hitaaseen toimintaan on useampia syitä. Yksi on se, etteivät verovaroin toimivat voittoa tuottamattomat organisaatiot kilpaile vapailla markkinoilla, jolloin niiden eloonjääminen ei

ole yhtä vahvasti kiinni suuren yleisön tuomioissa. Lisäksi osallistumisen tulisi olla helppoa ja vaivatonta, mikä onnistuu siten, että osallistuminen tapahtuu siellä, missä ihmisetkin ovat.

Ahujan ja kumppaneiden (2009, 123-129) esittelemän verkko-osallistumisportaali Collokin kaltaiset projektit etsivät tieteellisellä tavalla optimaalisinta web 2.0 osallistumisen tapaa, mutta tämänkin projektin ongelmaksi muodostuu se, ettei käyttäjillä ole halua vierailla kansalaiskeskusteluun erikseen tarkoitettulla alustoilla. Myös kansalaiskeskustelun on tapahduttava siellä, missä ihmiset ovat.

2.5 Internet vallanpitäjien uhkana

Perinteisen vallan kolmijako-opin mukaan valta yhteiskunnassa jakaantuu lainsäädäntö-, toimeenpano- ja tuomiovaltaan. Näiden vastaparina tai haastajana nähdään usein tiedotusvälineet. Mediasta puhutaankin vallan vahtikoirana. Medialla on perinteisesti ollut vahvasti valtaa luoda päivittäistä agendaä siitä, mistä keskustellaan (Seppänen & Väliaverronen, 170, 2012). Lehtien isot uutiset jatkavat omaa elämäänsä kodeissa, työpaikkojen kahvipöydissä sekä toisissa tiedotusvälineissä.

Tämä on heijastunut voimakkaasti myös julkisten toimijoiden kuten kuntien toimintaan. Hyvin usein tiedotusvälineet ovat nostaneet esiin julkisen toimijan vastuulle kuuluvia epäkohtia, jonka vuoksi ne ovat joutuneet reagoimaan ja muuttamaan toimintatapojaan. Esimerkkinä tästä käy muutaman vuoden takainen keskustelu Tampereen kaupungin Koukkuniemen vanhainkodin henkilöstömäärästä (MTV:n verkkouutiset 2.4.2008). Asiaa seuranneen keskustelun jälkeen kaupunki palkkasi vanhainkotiin lisää henkilöstöä. Resurssien riittämättömyys oli varmasti kaupungin organisaatiossa tiedossa, mutta vasta tiedotusvälineiden nostama julkinen keskustelu pakotti kaupungin toimimaan.

Sosiaalinen media on kuitenkin haastamassa perinteistä mediaa päivittäisen keskustelunaiheiden luomisessa. Verkossa kuka tahansa voi jakaa ja levittää sanomaansa ilman, että sanomalehden tai televisiokanavan toimitus toimisi välikätenä.

Verkossa tapahtuva viestintä ohittaa toimituksellisen työn, jolloin yksittäisten toimittajien valinnat eivät enää vaikuta yhtä voimakkaasti mediassa käytävään keskusteluun. Erityisesti talous talous- ja politiikan toimittajat saattavat itse kokea olevansa melko lähellä hallitsevaa eliittiä ja

myötäilevänsä heidän mielipiteitään kritiikittä. Tämän panee merkille Sassi (2010, 368) viittaamalla useaan muuhun kirjoittajaan. Toisaalta aktiivinen kansalaiskeskustelu saattaa usein käynnistyä vasta toimituksellisen median nostettua asian esiin. Esimerkiksi Espoon jätevedenpuhdistamohankkeessa Helsingin Sanomat uutisoi asiasta, jonka jälkeen kansalaisaktiivisuus myös sanomalehtien ulkopuolella kääntyi nousuun (Sassi 2010, 369).

Lisäksi Internet on jakanut valtaa uudelleen asiantuntijoilta tavallisille ihmisille. Hakukoneiden avulla on löydettävissä paljon sellaista tietoa, joka aikaisemmin oli ainoastaan harvojen ja valittujen käsillä, jolloin asiantuntija ei olekaan enää tiedollisesti täysin ylivermaisessa asemassa oleva henkilö. Tämä muuttaa huomattavasti kansalaisen ja asiantuntijoiden välistä asetelmaa ja vuorovaikutusta. Tämän kehityksen moni on kokenut uhkaavaksi. Asiantuntijoiden ja päättäjien suhtautuminen verkkokeskusteluun on skeptinen ja he kyseenalaistavat kansalaisten itse hankkiman tiedon. (Sassi 2010, 373.)

Vielä kaksikymmentä vuotta sitten ennen Internetin leviämistä poliitikot saattoivat olla huomattavasti enemmän riippuvaisia mediasta. Tiedotusvälineet eivät välttämättä olleet itse asioiden puolella tai niitä vastaan, mutta saadakseen äänensä kuuluviin, poliitikkojen oli noudatettava tiedotusvälineiden protokollaa ja ainakin osittain niiden laatimaa agenda. (Jordan 1999, 165–166.) Internetin aikakaudella käytännössä jokainen saa äänensä kuuluviin niin halutessaan, eikä kansalaisten tiedonsaantia voi rajoittaa (Castells 2004, 319–320).

Nyttemmin yksittäisen kansalaisen lisäksi poliitikko voi omassa blogissaan kirjoittaa oman näkemyksensä ilman toimituksen suodatusta. Hän voi korjata tai täsmentää perinteisissä medioissa antamia lausuntojaan. Tämä pakottanee toimitukset varpailleen, sillä niillä ei ole enää täydellistä valtaa päivittäisen uutisagendan laatimisessa. Kansalaisten on mahdollista kommunikoida verkossa keskenään ilman, että harvat henkilöt kontrolloivat keskustelua. (Slevin 2000, 100–105.)

Vallassa oleville poliitikoille Internet voi olla myös uhka. Offline-eliitti hallitsee ja käyttää valtaa perinteisten tiedotuskanavien kautta, mutta Internetin kautta tieto ja valta jakautuu useamman, teoriassa kaikkien kesken. Lisäksi tietoja ja ideoita voidaan vaihtaa laajemmin. On olemassa jo vanhoja esimerkkejä tilanteista, joissa eliitit ovat pyrkineet rajoittamaan Internetin käyttöä poliittiseen toimintaan, mutta toisaalta tehneet paljon työtä edistääkseen yhteiskunnan muuta

sosio-ekonomista kehitystä tietoverkkojen avulla. (Jordan 1999, 164—165, ks. myös Castells 2004, 319—320.)

Vuoden 2011 Arabikevät näytti, että jopa sotilaallisesti vahvat hallitukset saattavat kaatua Twitterin ja Facebookin avulla. Kunnallishallinnossa järjestelmä tuskin kaatuu ainakaan Suomessa kunnantalon valtaavien väkijoukkojen seurauksena, mutta valtuutetut ja virkamiehet saattavat tulevaisuudessa joutua tekemään päätöksensä yhä suuremmassa määrin sosiaalisen median mielialat huomioiden, vaikka varsinaiset muodolliset päätökset tehdään edelleenkin valtuustosaleissa äänestäen. Esimerkiksi Tampereen raitiotietä koskevan valtuustokeskustelun yhteydessä syksyllä 2016 nähtiin, että valtuutetut altistuivat julkisuudelle erityisesti sosiaalisessa mediassa.

Kunnanvaltuutettujen keski-ikä Suomessa on korkeampi kuin koko väestön keski-ikä. Sosiaalisen median käyttö on painottunut huomattavasti nuoriin. Sen sijaan vanhemman polven edustajat nojaavat tiedotusvälineiden kohdalla enemmän perinteisiin medioihin. Valtuutetut ja virkamiehet eivät välttämättä osaa käyttää uusia sosiaalisen median sovelluksia ja tästä syystä ne nähdään vieraana ja pelottavina tiloina, joissa tulee ennemmin lytätynsä kuin pystyy vaikuttamaan. Tämän takia uudistukset kunnissa ovat saattaneet olla hitaita. On luonnollista, ettei sellaisia uudistuksia kannata tehdä, jotka vievät valtaa itseltä muille.

2.6 Kansalaisosallistuminen verkossa

Yhteiskunnallinen osallistuminen voidaan jakaa välineelliseen ja itsetarkoitukselliseen osallistumiseen. Välineellisessä osallistumisessa tavoitellaan aina jotakin päämäärää, esimerkiksi tärkeiden yhteiskunnallisten asioiden nostamista julkisuuteen. Itsetarkoituksellisessa osallistuminen ja mukanaolo on päämäärä sinänsä. Välineellisen ja itsetarkoituksellisen osallistumisen välinen rajanveto on kuitenkin vaikeaa. (Paloheimo & Wiberg 2012, 201—202.) Paloheimo ja Wiberg antavat tästä niin sanotun vappumarssiesimerkin, jossa ihminen voi osallistua vappumarssille ei aatteellisista syistä, vaan yksinkertaisesti siksi, että porukassa käveleminen on mukavaa. Osallistumisen välineellisen ja itsetarkoituksellisen ero tekeminen on hankalaa myös Facebookin kaltaisissa yhteisöissä, joissa ihmiset saattavat kuulua ryhmään vain

siksi, että oman paikkakunnan virtuaalista elämänmenoa on mukava seurata yhdeltä kanavalta tai ihminen haluaa näyttää muille kuuluvansa oman kunnan nimeä kantavaan ryhmään. Toisaalta jossain vaiheessa sama käyttäjä saattaakin olla mukana osallistumassa esimerkiksi keskusteluun siitä, minkälaiselta oman kotikaupungin keskustan tulisi näyttää 20 vuoden kuluttua. Tällöin on siirrytty välineellisen osallistumisen puolelle. Tuntuisi loogiselta, että mitä matalammaksi välineellisen ja itsetarkoituksellisen toiminnan välinen kynnyks laskee, sitä todennäköisempää on myös se, että raja ylitetään.

Osallistuminen vaatii resursseja, jotka ovat aika, raha ja kansalaistaidot (civic skills) (Brady, Verba & Schlozman 1995, 271-273). Rahalla saa vaikutusvaltaa monella eri tavalla, mutta raha ei ole välttämätöntä osallistumisessa. Verkkokeskusteluihin osallistuminen on pääosin maksutonta aivan kuten sen peruskäyttökin. Mikäli ihminen osaa käyttää Internetiä omien tarkoituksperiensä edistämiseen, hän saattaa päästä yhtä pitkälle kuin moni muu rahalla. Internetissä vaikuttamiseen tarvitaan kuitenkin käsitys siitä, miten siellä vaikutetaan. Yhteiskunnallisiin asioihin vaikuttaessa näitä taitoja kutsutaan kansalaistaidoiksi.

Kansalaistaidot (civic competence) ovat tärkeä osa poliittisen osallistumisen vaikutuksen arviointia. Poliittiseen aktiivisuuteen ei riitä pelkästään osallistumishalukkuus, vaan osallistujan on oltava myös kyvykäs siihen. (Serup Christensen & Bengtsson 2011, 897). Ihmisten on siis tiedettävä kuka tai mitkä toimielimet päättävät asioista, mitkä ovat eri tekijöiden väliset suhteet ja mihin asioihin on ylipäättänsä mahdollista vaikuttaa. Brady ja kumppanit (1995, 285) toteavat, että kansalaistaitoja ei opita pelkästään lapsuudessa, vaan ne kehittyvät koko ihmisen elinkaaren ajan kaikissa niissä instituutiossa, joissa hän on osallisena.

Kunnallishallinnon ja kansalaisten välillä on edelleenkin havaittavissa kuilu. Kansalaiset haluavat keskustelua hankkeen perusteista sekä laajempaa ekologista vastuuta, kun taas virkamiehet korostavat tiedottamisen ja informaation lisäämistä. (Sassi 2010, 370.)

Syväjärven ja Kaurahalmeen (2010, 343–344) mukaan organisaation innovaatiokapasiteetti saadaan hyödynnettyä parhaiten silloin kun organisaatio on avoin. Sosiaalisen median hyödyntäminen avoimuuden parantamisessa on avainasemassa. Sosiaalisella medially saattaa myös olla merkittävä rooli kuntien tiedonhallinnan kehittämisessä, joka on kunnan sekä sisäinen että ulkoinen tehtävä. (mp.) Kunnat eivät ole kuitenkaan lähteneet hyödyntämään sosiaalista

mediaa kovin strategisesti omassa toiminnassaan. Toimintaa ovat vieneet eteenpäin yksittäiset edelläkävijät, joilla on kiinnostusta ja vihkiytymistä asiaan (mt., 352).

Kuten todettua, monet kunnan toimialat, esimerkiksi kirjastot, ovat läsnä sosiaalisessa mediassa. Kuitenkin pelkkä profiilisivujen julkaiseminen on vielä melko pinnallinen tapa hyödyntää sosiaalista mediaa. Hallinnonalojen tulisi kehittää sosiaalisen median käyttöä omista lähtökohdista luovasti omien tehtäviensä ja ydinprosessiensa näkökulmasta. Etenkin kirjastot kohtaavat yhteiskunnallisen muutosvauhdin tuomia haasteita. Internet synnyttää jatkuvasti uusia ja suosittuja sosiaalisen median sovelluksia, ja kirjastot tulisi pysyä perässä tässä kehitysvauhdissa. (Anttiroiko & Savolainen 2010, 390.)

Kunnat ovat lähteneet mukaan sosiaalisen mediaan ilman kollektiivista strategiaa, kukin omalla tavallaan. Tämä johtuu osittain siitä, että kuntien sosiaalisen median käytölle ei ole annettu minkäänlaista ylhäältä annettua ohjausta lukuun ottamatta Kuntaliiton löyhiä ohjeita. Kuntien pyrkimykset ovat olleet monenlaisia, mutta yleiskuvan perusteella kunnat ovat sosiaalisessa mediassa suurimmalta osalta siksi, että ”sinne pitää nykyaikana mennä”. Sosiaalisen median sovellukset ovat lähinnä kunnan sähköisen tiedotuksen lisä ilman suurta vuorovaikutteisuutta.

Internetiä on yritetty yhdistää osaksi demokratiaa ja julkishallintoa jo jonkin aikaa. On kehitetty riippumattomia, mutta julkisrahoitteisia foorumeja. Näiden nettirakennelmien ongelmana on usein kuitenkin se, miten julkishallinnon tulisi reagoida netistä kumpuavaan puoliviralliseen tietotai mielipidevirtaan. Pitäisikö julkishallinnon reagoida jokaiseen foorumista tulevaan syötteeseen? (Wright 2009, 234.) Julkishallinto, tässä tapauksessa kuntaorganisaatio on kuitenkin erittäin jäykkä ja hierarkkinen toimija, kun taas nettikeskustelu voi olla hyvinkin dynaamista ja nopeaa.

Julkishallinto voisi toteuttaa tai täydentää kasvokkain tapahtuvaa kommunikaatiota Internetissä tapahtuvalla viestinnällä. Kaikki eivät aina pääse sovittuihin tapaamisiin esimerkiksi töiden vuoksi. Tapaamiset voivat olla epäsäännöllisiä. Tapaamisten välillä ei ole kommunikointia, jonka vuoksi asiat unohtuvat tai eivät edisty. Lisäksi fyysinen tapaaminen voi johtaa siihen, ettei tilassa ole pääsyä Internetiin. Jos ryhmiä on monia ja niiden tekemät päätökset vaikuttavat toisiinsa, on tiedon jakaminen ilman Internetiä vaikeaa. Lisäksi fyysiset tapaamiset johtavat tietynlaiseen tehokkaaseen päätöksentekoon, joka voi monimutkaisissa asioissa jättää jotain pimentoon. Internetin riippumattomuus ajasta antaa ihmisille mahdollisuuden argumentoida viisi minuuttia myöhemmin, mutta kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa puheenvuorot on voitu jakaa jo

etukäteen tai asioita on liian myöhäistä käsitellä, mikäli on ehditty siirtyä esityslistan seuraavaan kohtaan. Lisäksi fyysisiä tapaamisia on työläämpi dokumentoida. Sen sijaan verkossa tapahtuva keskustelu voidaan tarvittaessa tuoda vaikka koko maailman nähtäville. (Davies et al. 2009, 278-279.)

Verkon keskustelualustan tulisi tukea keskustelijoiden tarpeita tai ainakaan se ei saisi estää keskustelua. Lisäksi alustan tulisi olla kokonaisvaltainen siinä mielessä, että sen pitäisi mahdollistaa kaikenlainen sellainen toiminta, joka on mahdollista myös kasvotusten. Keskustelupalstan tulisi lisäksi maksimoida osallistujamäärä ja minimoida osallistumisen esteet. Lisäksi alustan tulisi mahdollistaa ihmisten subjektiivisesta mielestä vähintään yhtä laadukas keskustelu ja päätöksenteko kuin kasvokkain. (Davies et al. 2009, 280.) Internetissä harvoin tehdään päätöksiä, mutta toisaalta useimmat kunnalliselämän kuulemistilaisuudet ovat myös keskusteluteilaisuuksia, eivät päätöksentekohetkiä. Usein kasvokkain tapahtuvissa keskusteluilloissa tai kuulemistilaisuuksissa pyritään päätöksenteon sijasta saamaan kuntalaisten mielipiteitä esille.

Online-deliberaatio on vaikea toteuttaa monesta eri syystä. Yksi syy siihen on se, että ihmisiä ei kiinnosta. Jos vain puolet amerikkalaisista äänioikeutetuista suorittaa niinkin yksinkertaisen toimenpiteen kuin äänestämisen, miksi he tekisivät sitä syvällisemmin internetissä? Lisäksi deliberaatio ei ole lainkaan merkittävässä roolissa ylipäättänsä. Suurin osa yhteiskunnista ja sen rakenteista, oli kyse sitten suuremmista tai pienistä hallintoyksiköistä, eivät hyödynnä deliberaatiota missään muodossa. (Schuller 2009, 294.)

2.7 Kunnalliset päätöksentekijät sosiaalisessa mediassa

Kunnan organisaation ja kuntalaisten lisäksi myös kunnalliset luottamushenkilöt ovat yhä enemmän läsnä sosiaalisessa mediassa. Kunnallisanalan kehittämissäätiö selvitti talven 2013–2014 aikana luottamushenkilöiden sosiaalisen median käyttöä. Kyselyyn vastasi 1211 valtuutettua. 34 prosenttia vastaajista oli yli 59-vuotiaita. Yli 60 prosenttia vastaajista oli täyttänyt 50 vuotta, mikä kertoo sekä vastaajien, että kunnanvaltuutettujen yleensä korkeasta iästä. Kyselyyn vastanneista vain 3,6 prosenttia oli alle 30-vuotiaita ja yli 15 prosenttia oli alle 40-vuotiaita.

Kuntapäättäjien sosiaalisen median käyttöä selvittäessä on tärkeä erottaa käyttö yksityishenkilönä ja kuntapäättäjän roolissa. Valtuutettujen suosituin yksityinen sosiaalisen median väline on Facebook. 68,1 prosenttia vastaajista ilmoitti käyttävänsä Facebookia. Youtubea käytti neljännes vastaajista ja Twitteriä 11,7 prosenttia. LinkedInissä oli 10,5 prosenttia.

Keskustelupalstoilla kävi 25,2 prosenttia ja blogeja luki 21,7 prosenttia. Henkilöistä 3,5 prosenttia mainitsi käyttävänsä jotakin muuta sosiaalisen median sovellusta. Eniten mainintoja saivat sähköposti, Google+ ja Instagram. Valtuutetun tehtäviin Facebookia käytti 40 prosenttia vastaajista ja Twitteriä 6,1. Youtubea tai LinkedIniä käytti vain kaksi prosenttia tai vähemmän. Keskustelupalstoja ja blogeja seurasi vajaa viidennes valtuutetuista.

Yksittäisiä mainintoja valtuutettujen tehtävien hoitamiseen saivat myös kunnan internet- ja intranet -sivut, ministeriöiden sivut, sähköposti, Iphone, Google, puhelimet, palaverit ja sanomalehtien mielipidepalstat. On siis huomattavaa, että valtuutettujen joukossa ei ole olemassa täsmällistä käsitettä sille, mitä sosiaalinen media on ja ei ole. Merkillepantavaa tutkimuksessa oli myös se, että kyselyyn osallistuneista 47,6 prosenttia ei käyttänyt sosiaalista mediaa kuntajohtajan tai valtuutetun tehtävien hoitamiseen. 23,4 prosenttia ei käyttänyt tavanomaista sosiaalista mediaa lainkaan. Toisin sanoen lähes neljännes vastaajista on sellaisia henkilöitä, jotka liikkuvat sosiaalisen median maailmassa vain yksityishenkilönä.

Sosiaalisessa mediassa vietetty aika vaihteli huomattavasti valtuutettujen kesken. Keskimäärin valtuutetut viettivät sosiaalisessa mediassa aikaa noin viisi tuntia viikossa. Suurin annettu arvo oli 70 tuntia viikossa mediaanin ollessa kolme tuntia viikossa. Neljäsosa valtuutetuista oli sosiaalisessa mediassa vain tunnin tai alle. Toinen neljännes vietti somessa vastaavasti yli seitsemän tuntia viikossa. Valtuutettujen tehtävien hoitamiseen somea käytettiin vähemmän. Keskiarvo oli hieman yli kaksi tuntia. Mediaani oli tunnin ja suurin arvo 30 tuntia viikossa.

2.7.1 Nuoret valtuutetut

Kun tarkastelua rajattiin ainoastaan alle 30-vuotiaisiin valtuutettuihin, vastausten painotus muuttui. Sosiaalisen median käyttö yksityishenkilönä oli huomattavan suurta koko aineistoon nähden. Lähes 93 prosenttia nuorista valtuutetuista käytti Facebookia. Lähes 60 prosenttia

nuorista käytti Youtubea. Twitteriä käytti 41,5 prosenttia vastaajista, LinkedIniä 19,5, keskustelupalstoja 29,3 ja blogeja 46,3. Vain yksi kyselyyn vastannut ei käyttänyt sosiaalista mediaa lainkaan.

Valtuutetun tehtäviin alle 30-vuotiaista Facebookia käytti 65 prosenttia vastaajista. Vastaavat luvut muiden sovellusten kohdalla olivat Youtube 5, Twitter 27,5, LinkedIn 2,5, keskustelupalstat 12,5 ja blogit 37,5. 32,5 prosenttia nuorimman ikäluokan vastaajista ei käyttänyt sosiaalista mediaa lainkaan kuntapäättäjän roolissa.

Alle 30-vuotiaat arvioivat käyttäneensä sosiaalista mediaa keskimäärin 11 tuntia ja 25 minuuttia viikossa mediaanin ollessa yhdeksän tuntia. Valtuutetun roolissa somea käytettiin arvion mukaan keskimäärin 3 tuntia ja 20 minuuttia viikossa mediaanin ollessa kaksi tuntia viikossa.

Tällaisessa tutkimuksessa on pidettävä mielessä se, että kyselyn tulos kertoo absoluuttisesti vain siitä joukosta, joka kyselyyn on vastannut. Lisäksi ei voida tietää, miten ihmiset arvioivat sosiaalisen median käyttöään: liioitellaanko sitä vai käytetäänkö sitä arvioitua enemmän vai kompensoivatko nämä ”arviointivirheet” toisensa? Tulos heijastelee kyselyyn vastanneiden kuntapäättäjien suhdetta sosiaalisen mediaan, mutta se joukko, joka jätti vastaamatta kyselyyn on hämärän peitossa. Voidaankin ajatella, että se joukko, joka jätti vastaamatta sähköpostikyselyyn on tuskin vastaajajoukkoa aktiivisempaa sosiaalisessa mediassa.

Alle 30-vuotiaiden vastaajien tuloksia tulkittaessa on kiinnitettävä huomiota myös vastaajamäärän pienuuteen. 42 henkilöä ei ole Suomen valtuutettujen tai alle 30-vuotiaiden joukossa paljon, mutta toisaalta alle 30-vuotiaita valtuutettuja ei muutenkaan ole huomattavasti.

Kunnanjohtajien keskuudessa vastausprosentti oli ilahduttavan suuri. Lähes kolmasosa kunnan- tai kaupunginjohtajista vastasi kyselyyn. Lähes 75 prosenttia kyselyyn vastanneista kunnan tai kaupunginjohtajista oli yli 50-vuotiaita. Puolet kunnan ylimmistä virkamiehistä käytti Facebookia. Lähes neljäsosa käytti Youtubea, kymmenen Twitteriä ja 17,8 prosenttia LinkedIniä. Keskustelupalstoja seurasi 8,4 prosenttia ja blogeja 10,3 prosenttia. Kuitenkin yli 40 prosenttia vastaajista ei käyttänyt yksityishenkilönä mitään sosiaalisen median sovelluksia.

Viidennes kunnan- tai kaupunginjohtajista käytti Facebookia työtehtäviinsä. Muiden yksittäisten sovellusten käyttö oli huomattavasti vähäisempää. Blogeja seurasi 16,7 prosenttia johtajista ja

keskustelupalstoja vain kolme prosenttia. Yli 60 prosenttia kunnan- tai kaupunginjohtajista ei käyttänyt sosiaalista mediaa lainkaan työtehtäviensä parissa.

Kunnanjohtajat käyttivät aikaa sosiaalisessa mediassa huomattavasti vähemmän kuin valtuutetut. Keskimääräinen yksityishenkilönä käytetty aika oli hieman yli puolitoista tuntia viikossa. Työtehtäviin käytetty aika sosiaalisessa mediassa oli vieläkin alhaisempi, keskimäärin vain reilut puoli tuntia viikossa. Vähempi aika saattaa selittyä sillä, että viranhaltijoiden työssä asioiden toimeenpaneminen vie enemmän resursseja, jossa yleiset sosiaalisen median sovellukset eivät ole välttämättä tärkeä työkalu. Lisäksi kunnanjohtajilla on parempi pääsy kunnan määrämuotoisiin infokanaviin ja he ovat suomalaisessa kunnallishallinnossa pääsääntöisesti vähemmän riippuvaisia kansalaisista eli äänestäjistä.

Kuntapäättäjät ovat siirtyneet hiljalleen sosiaalisen median pariin. Tutkimuksessa ei selvitetty, mitä kuntapäättäjät sosiaalisessa mediassa tekevät. Selvityksestä kävi kuitenkin ilmi se, että kuntapäättäjien keskuudessa sosiaaliselle medialle ei ole minkäänlaista yhtenäistä käsitettä ja heidän toimintansa jakautuu useille eri kanaville. Siitä huolimatta Suomen vajaan kymmenentuhannen valtuutetun joukosta löytyy suuri määrä sosiaalisen median käyttäjiä, jotka lisäävät mediaan informaatiota ja saavat sitä sieltä itse.

2.7.2 Kuntapäättäjien näkemys sosiaalisesta mediasta

Kuntapäättäjät näkevät sosiaalisen median sekä uhkana että mahdollisuutena kunnille. Päättäjät ovat huolissaan kunnan kannalta kielteisen viestin leviämisestä sosiaalisessa mediassa ja he toivoivat sosiaalisesta mediasta kumpuavan myönteisen viestin nousevan voimakkaammin esiin. Samalla he kuitenkin tunnistivat sosiaalisen median ympäristönä kuntademokratian toteuttamiseen. (Syväjärvi & Kaurahalme 2010, 353–354.) Havainto on mielenkiintoinen, sillä samalla kun sosiaalinen media oli haastateltavien mielestä hyvä keino lisätä kuntademokratiaa, ei se silti saisi nostaa esiin kunnassa olevia epäkohtia.

Kuntien virkamiehillä on varmasti ajanhallinnallisia haasteita ja sosiaalisen median seuraaminen on yksi tehtävä muiden joukossa. Sama koskee luottamushenkilöitä, jotka hoitavat valtuutetun tehtäviään pääosin oman työnsä ohella. Toinen suuri ongelma virkamiehille ja luottamushenkilölle

on informaation valtava määrä ja tiedonhallinnan vaikeus. Kenelläkään ihmisellä ei ole mahdollisuutta käsitellä kaikkea informaatiota, jota kuntapäätäjät saavat median, sosiaalisen median, sähköpostin ja toisten kuntapäätäjien kautta.

Vaikka ajanhallinnalliset ja informaatiotulvan ongelmat ovatkin tosiasia, on tosiasia myös se, että Internetistä löytyy myös suuri määrä tietoa, jonka avulla kunnan toiminnasta voidaan tehdä tehokkaampaa, halvempaa ja kenties kuntalaisten silmissä legitiimimpää.

2.8 Kuntaviestinnän ja osallistumisen lyhyt historia

Kunnat ovat siirtyneet historian saatossa kunnallisesta tiedottamisesta kohti kunnallista viestintää. Ne ovat matkan varrella pyrkineet mukautumaan olosuhteisiin ja ajan vaatimuksiin. Teknologian mahdollistamia työvälineitä on otettu hiljalleen käyttöön ja sosiaalisen median sovellukset ovat tällä hetkellä ajankohtaisin aihe.

On kuitenkin huomattava, että Internet 2.0 on vielä osin vieras elementti kunnissa. Sosiaalista mediaa ja Internetiä osataan hyödyntää jo sekä tiedottamisessa että viestinnässä. Kansalaisten osallistamisessa ja kunta palvelujen parantamisessa kunnat ovat kuitenkin vielä alkutekijöissään. Sosiaalista mediaa on mahdollista käyttää informaation syöttämisen apuvälineenä, mutta myös sen vastaanottamisessa.

Internetin kaltaisessa verkkoyhteisössä demokratian toimivuuden varmistaminen vaatii tietyn määrän teknologiaa. Lisäksi se vaatii hajautettua yhteistyötä, jossa tiedon jakaminen kumoaa ulkopuolelle sulkemisen tai markkinatransaktiot, joka tarkoittaa tilannetta, jossa kaikki voivat olla mukana sosioekonomisesta asemasta riippumatta. Lisäksi tarvitaan vapaaehtoisia ja vähällä hierarkialla varustettuja sääntöjä. Viestin perille menemisen vuoksi tarvitaan myös sellainen suhde viranhaltijoihin ja organisaatioihin, joka ei perustu paktoon. (Cooper 2009, 196.)

Julkishallinnon on lisäksi toimittava osallistumisen tukena kieli keskellä suuta: Ei saa olla liian innokas. Virkamiesten ilmaantuminen sosiaaliseen mediaan tai verkkokeskusteluun voisi ensiksi ajateltuna kuulostaa hyvältä idealta. Lopulta mitä syvemmin he lähtevät verkkoon mukaan, sitä helpommin heidän puolueettomuutensa voidaan kyseenalaistaa (Richard 2009, 190).

Julkishallinnon ylläpitämässä keskustelufoorumissa moderaattorin tulisi olla erillään hallinnosta välttääkseen epäilyt ”keskustelun manipuloinnista” (Wright 2009, 234 ja 237). Tämä esimerkki on näkynyt eräässä Facebookin kuntalaisryhmässä, jossa kunnanjohtaja itse toimii moderaattorina. Wright (2009, 237) viittaa tutkimukseen, jossa viestien poistaminen ilman perusteluja saattaa herättää epäilyjä salaliitoista.

Wright (2009, 236) on koonnut pitkän listan moderaattorin mahdollisista tehtävistä verkkokeskusteluista. Nämä ovat ihmisten toivottaminen tervetulleiksi, keskustelun herättäminen, konfliktin ratkaiseminen, yhteenvetojen tekeminen, ongelmanratkaisu, ulkoisen tiedon tuominen keskusteluun mukaan, avoin sensurointi, piilosensurointi ja siivoojana toimiminen.

Tämän tutkimuksen aineistossa moderaattorin tehtäviä näytetään käytettävän melko kapea-alaisesti. Suomi24.fi:ssä poistetaan viestejä syytä ilmoittamatta. Facebookin kuntaryhmissä moderaattori usein muistuttaa viestejä poistaessaan keskustelun säännöistä ja syistä, miksi kyseinen viesti on poistettu. Osa moderaattoreista on myös innokkaita keskustelijoita, joten Facebookissa he toimivat myös keskustelun herättäjinä, ulkoista tietoa keskusteluun mukaan tuovina, sekä sensuroijina.

Moderaattorien ongelmaksi on havaittu se, että heidän voi olla vaikea vetää rajaa herjaaviin kommentteihin ja hyväksyttiin, mutta rajuun kritiikkiin (Wright 2009, 238).

Omalla nimellä kirjoitettujen viestien voisi olettaa olevan huomattavasti asiallisempia kuin nimettömänä kirjoitettujen, mutta asialla on kaksi puolta. Nimittäin joissakin keskustelufoorumien tutkimuksissa on havaittu, että keskustelun määrä laskee, kun kirjoittajat ovat tunnistettavia. Samalla keskustelu ei ole yhtä syvää, vaan pikemminkin kuivaa. (Leshed 2009, 246–247.)

Osallistumisen ja osallistamisen näkökulmasta sosiaalinen media muodostaa mielenkiintoisen tilan, sillä aloitteet sekä asialistan luominen eivät enää ole kuntaorganisaation omissa käsissä. Tässä kohtaa kunnat ovatkin uuden edessä: mitä nyt pitäisi tehdä? Internet ja sosiaalinen media nähdään periaatteessa hyvänä työvälineenä, mutta niitä ei silti osata käyttää.

Seuraavissa luvuissa käydään läpi niitä tekijöitä, joita tulee huomioida kuntademokratian kehittämisessä sosiaalisen median kautta. Lisäksi käydään läpi, mitkä asiat tekevät Internetistä erittäin potentiaalisen välineen tiedotustoiminnan lisäksi myös kunnallisen demokratian kehittämiseen.

3 Deliberatiivinen demokratia

Tässä luvussa käydään läpi deliberatiivista demokratiakäsitystä sekä joukkojen viisautta, joka on Internetin potentiaali.

3.1 Deliberatiivisen demokratian piirteitä

Demokratia on paljon tutkittu aihe ja historian saatossa on luotu lukuisia sitä selittäviä teorioita. Ei ole olemassa ”kaiken teoriaa”, joka kykenisi selittämään mistä kansanvallassa on kokonaisuudessaan kyse. Nykyiset teorat onnistuvat kuvaamaan kollektiivisen päätöksenteon yhtä puolta, kun taas toinen näkökulma jää muiden demokratiateorioiden kritiikin hampaisiin.

Deliberatiivinen demokratia liittyy myös muihin demokratiateorioihin ja eri kirjoittajat ovat luoneet käsitteitä ja teorioita, jotka voitaisiin hyvinkin nimetä myös deliberatiiviseksi demokratiaksi. Esimerkiksi Cooper (2009, 195) viittaa artikkelissaan James Fiskinin määritelmään ”tehostetun demokratian” käsitteestä. Käsite koostuu neljästä tekijästä. 1) Oikeudenmukaisuus, jossa kansalaisten mielipiteitä kohdellaan oikeudenmukaisesti. 2) deliberaatio, jossa tarjolla on lukuisia kilpailevia argumentteja. 3) osallistuminen, jossa suuri määrä kansalaisia on edustettuina; ja 4) ei-tyrannia, jossa yhden tai useamman kansanosan kansalaisoikeuksia tai muita oikeuksia ei poljeta. (mt.)

Dahl (1998, 37-38) on eritellyt demokraattisen prosessin vaiheita. Hänen mukaansa demokratiassa osallistujilla tulee olla tasapuolinen ja vaikuttava mahdollisuus esittää näkemyksiään muille aina kulloisessakin ratkaistavassa asiassa (effective participation), kaikilla osallistujilla on oltava yhtäläinen äänioikeus asiasta äänestettäessä (equality in voting), jokaisella osallistujalla tulee olla mahdollisuus ymmärtää ja oppia siitä, mitä erilaiset ratkaisuvaihtoehdot pitävät sisällään ja mitä niistä toteutuessaan mahdollisesti seuraa (gaining enlightened understanding). Lisäksi kaikilla osallistujilla on oltava yhtäläiset mahdollisuudet pyrkiä muuttamaan jo päätettyjä asioita, mikäli näin halutaan (exercising final control of agenda). Toisin sanoen jo päätetyt asiat on aina mahdollista ”avata” uudelleen käsittelyyn. Osallistujaksi Dahl määrittelee kaikki aikuiset (inclusion of adults).

Dahlin määritelmä muistuttaa pitkälti Cooperin esiin tuomaa Fiskinin määritelmää, vaikka Dahl määrittelee koko demokratian käsitteen Cooperin ja Fiskinin määritelmien viitatessa deliberatiiviseen demokratiaan.

Tutkielmani tarkastelee sosiaalisessa mediassa käytävää kunnallispoliittista keskustelua. Internet-keskustelun ja demokratian suhdetta tarkasteltaessa keskeisimmäksi käsitteeksi nousee deliberatiivinen demokratiateoria. Deliberatiivisessa demokratiassa yhteisten päätösten tulisi syntyä syvällisen ja harkintaan perustuvan keskustelun kautta. Deliberatiivisessa demokratiassa ihmiset ovat valmiita muuttamaan näkemyksiään ja mieltymyksiään käytyään keskustelua muiden kanssa (Dryzek 2000, 31). Deliberatiivinen demokratia sopii tämän tutkimuksen taustalle erinomaisesti juuri siitä syystä, että sosiaalinen media itsessään ei ole päätöksenteon areena, vaan ennemminkin keskustelutila. Deliberatiivinen demokratiateoria selittää nimenomaan päätöksenteon taustalla olevaa ihmisten välistä argumentointia, eikä esimerkiksi äänestystä, joka puuttuu myös sosiaalisen median deliberaatiosta kokonaan.

Sosiaalista mediaa kuntademokratian näkökulmasta tutkineet Syväjärvi ja Kaurahalme (2010, 357–358) liittävät juuri deliberatiivisen demokratian sosiaalisen median keskeiseksi osaksi. Heidän mukaansa sosiaalinen media ilmentyy osana deliberatiivista demokratiaa siten, että se on osallistavaa, avointa ja yhteistoiminnallista.

Deliberatiivisessa demokratiassa yksilöt pystyvät hyvillä mielin ja luottamuksellisesti antamaan päätöksenteon, sosiaalisen laskelmoinnin ja enemmistön määräysvallan hallita itseään. Kyse ei ole ainoastaan siitä, mitä ihmiset voivat tehdä itse, vaan siitä mitä he voivat tehdä poliittisten tiedollisten rakenteiden kautta yhdessä. Toisin sanoen demokraattiset päätöksentekotavat ovat sosiaalinen tapa tehdä kollektiiviset päätökset yksilön kannalta taloudellisesti. (Landemore 2011, 8.)

Mitä sitten sisältyy deliberatiiviseen demokratiaan? Joshua Cohen (1989, 21) jaottelee deliberatiivisen demokratian viisi ominaispiirrettä:

1. Deliberaatio on jatkuva ja käytännössä päättämätön prosessi.
2. Deliberatiivisessa prosessissa osallistujat sitoutuvat siihen, että deliberaation perusteella syntynyttä päätöstä kunnioitetaan eli deliberaatiolle tulee legitiimiys.

3. Deliberaatioon osallistuvat ovat taustaltaan erilaisia. Heillä on erilaiset preferenssit ja arvot omaa elämää ja maailmaa koskien. He jakavat ainoastaan sen näkemyksen, että deliberaation kautta syntyneitä päätöksiä kunnioitetaan.

4. Deliberaation perusteella tehtyjen päätösten on myös näytettävä siltä, että ne on tehty deliberatiivisesti. Osallistujien on suositettava sellaisia päätöksentekoinstituutioita, joissa deliberaation ja päätöksen vaikutuksen välinen yhteys on ilmeinen.

5. Yksilöt hyväksyvät toistensa kyvykkyyden deliberoida yhteisistä asioista ja osallistua julkiseen keskusteluun.

Tämän lisäksi deliberaation tulee olla vapaata. Toisin sanoen ihmisten tulee pystyä esittämään mielipiteensä ilman aikaisempia muiden asettamia sidonnaisuuksia. Lisäksi deliberaation on perustuttava perusteluihin, jotka ovat argumentoituja. Joshua Cohen (1989, 22–23) viittaa Habermasiin, jonka mukaan deliberaatiossa ei ole muita voimia kuin paremman argumentin voima. Lisäksi keskustelun on oltava sekä muodollisesti, että käytännössä tasapuolista: Muodolliset säännöt eivät saa sulkea ketään ulos keskustelusta, eikä voimassaoleva kulloinenkin vallan ja resurssien jako saa vaikuttaa määräävästi keskusteluasetelmaan. (mp.)

Habermasin mukaan deliberaation ideaalitalanteessa keskustelijan on pyrittävä olemaan helppotajuinen, puhumaan totta ja muun muassa lausumaan ajatuksensa totuudenmukaisesti. Näiden ehtojen on täytyttävä, jotta keskustelu sujuu häiriintymättä. Lisäksi keskustelun kuluessa on päästävä keskinäiseen ymmärrykseen ja luottamukseen. (Habermas 1979, 2–3)

Samaan tapaan Gutmann ja Thompson (1997) ovat pyrkineet rakentamaan olosuhteita ihanteelliselle deliberatiiviselle demokratialle. Vastavuoroisuus, julkisuus ja ymmärrettävyys (accountability) ovat tärkeimmät ehdot, jotka säätelevät deliberaatiota. Vapaus, mahdollisuus ja reiluus ovat deliberaation tärkeimmät edellytykset. (Gutmann & Thompson 1997, 348.)

David Schlosberg ja muut (2009, 135) ovat myös tiivistäneet erinomaisesti asiaa tutkineiden käsityksiä deliberaatiosta. Deliberaatio on reflektiivistä, eikä vain reaktiivista, jolloin keskustelijat ottavat huomioon toistensa läsnäolon keskustelussa. Deliberaatiossa kerätään tietoa eri näkökulmista, jonka jälkeen siitä yritetään luoda uutta ymmärrystä. Ideaalitalanteessa deliberaatio on vuorovaikutusta, jonka vaikutuksesta ihmiset saattavat muuttaa omia preferenssejään. Deliberaatio on myös autenttinen tapa luoda demokratiaa.

Nykyaikana deliberaatio on monella tapaa helpointa järjestää verkossa. Online-deliberaatio on osallistujilleen vaivatonta siksi, että siihen voi osallistua kotisohvalta käsin. Myös esimerkiksi edustavan päätöksentekuelimen muodostaminen verkossa on vaivattomampaa tai ainakin transaktiokustannustensa puolesta edullisempaa. (Lev-On & Manin 2009, 108.)

Verkon todellisen demokratiakäyttöön valjastamisen edellytyksenä on, että siellä käsiteltäisiin kaikkia niitä asioita, jotka ovat tärkeitä. Lisäksi vaaditaan luottamusta, palautteen antoa ja halua löytää yhteisymmärrys. Deliberatiivisen foorumin ihanne on perinteiseen yhdensuuntaiseen mediaan verrattuna päinvastainen. (Cooper 2009, 196.)

Esimerkki 1

Deliberatiivisen demokratian suhdetta muihin demokratiateorioihin on valaistu klassisella junavaunuesimerkillä, jossa enemmistö junavaunun matkustajista on tupakoitsijoita. Mukana on kuitenkin myös kaksi yleistä tupakointia vastustavaa henkilöä, joista toisella on vakava keuhkosairaus. Pelkällä määräenemmistöllä tehty päätös tarkoittaisi, että junavaunussa voitaisiin tupakoida vapaasti, jolloin tupakoinnin vastustajat ja siitä vakavia välittömiä terveydellisiä haittoja saavat joutuisivat tyytymään kohtaloonsa. Deliberatiivisen demokratian valossa osa tupakoitsijoista saattaisi vastustaa tupakointia saatuaan tietää, että se saattaisi yhden matkustajan hengenvaaraan. Mikäli toinen tupakoinnin vastustajista olisi lisäksi aikaisemmin saanut selville, että junassa on oma tupakointihuone, saattaisi tämä lisätä vapaan tupakoinnin vastustusta entisestään. Lopulta yleinen tupakointi junavaunussa saatettaisiin kieltää, vaikka enemmistö olisikin tupakoitsijoita.

3.2 Arnsteinin osallistumisen tikapuut

Deliberatiivisen demokratian yhteydessä on hyvä palata jo aiemmin sivuttuun Sherry Arnsteinin (1969) osallistumisen tikapuut -käsitteeseen, joka kuvaa julkisen toimijan sekä kansalaisten välistä suhdetta osallistumisen näkökulmasta. Arnsteinin mukaan osallistuminen on usein näennäistä ja hän onkin avannut, millä eri tavoin vallanpitäjät yrittävät pitää vallan itsellään.

Arnsteinin kaksi ensimmäistä askelta ”manipulointi” ja ”terapia” eivät ole osallistumista, vaan pyrkimyksenä on ”opettaa” ja ”parantaa” osallistujia. Seuraavalla kolmella askeleella noudatetaan tokenismia, jossa osallistuminen ja kansalaisten viestien vastaanottaminen on muodollista. Kansalaisia muun muassa kuunnellaan, konsultoidaan ja asetetaan muodollisesti erilaisiin vaikuttaviin toimitelmiin. Informointi on yksisuuntaista tiedon välittämistä ja konsultoinnissa kansalaisten kuunteleminen on lähinnä symbolista mielipidetiedustelujen tekemistä. Lisäksi kansalaisia saatetaan ottaa mukaan erilaisiin toimitelmiin, kuten suunnittelutyöryhmiin. Nämä osallistujat ovat kuitenkin joko epäpäteviä tai sitten kansalaisia sisältävän ryhmän legitiimiyys ja asiantuntemus voidaan tarvittaessa ohittaa ja sivuuttaa.

Vasta tikapuiden kolmella viimeisellä askelmalla osallistuminen on todellista. Kumppanuudessa valta on jaettu vallanpitäjien ja kansalaisten kesken. Suunnittelun ja päätöksenteon vastuut on jaettu yhteisymmärryksessä. Jaetun vallan askelmalla kansalaiset ovat saaneet viranhaltijoita tai poliitikkoja suuremman vallan joidenkin asioiden päätöksenteossa. Ylimmällä askelmalla kansalaiset vastaavat itse koko prosessista alkaen suunnittelusta aina päätöksentekoon ja toteutukseen asti.

3.2 Deliberatiivisen demokratian kritiikki

Deliberatiivisen demokratian teoreettinen kritiikki on onnistunut löytämään argumentteihin ja keskustelulle pohjautuvan päätöksenteon heikkouksia. Kritiikin mukaan deliberaatiossa yksilöt eivät hae yhteistä hyvää, vaan pyrkivät ainoastaan maksimoimaan oman etunsa (Dryzek 2000, 32). Lisäksi keskustelun luotettavuudesta ei voi olla varma (mt., 37).

Demokratiassa on lopulta kuitenkin kyse päätöksenteosta, eikä pelkkä deliberatiivinen demokratia kuvaa lainkaan päätöksentekoa, vaan enemmänkin päätöksentekoa edeltäviä olosuhteita. Jossain vaiheessa joudutaan laskemaan ääniäkin. (Dryzek 2000, 38.)

Lisäksi deliberaation on perustuttava järkipäisästi argumentoituun keskusteluun. Tällä tavalla ajateltuna deliberatiivinen demokratia rajoittaa sananvapautta: kaikkea ei voikaan sanoa. Esimerkiksi rasistiset ja orjuutta edistävät kommentit eivät ole hyväksyttäviä deliberatiivisen demokratian mukaan ja tämä saattaa sulkea joitakin ihmisiä sekä argumentteja keskustelun ulkopuolelle. Eikö olisi parempi, mikäli nämäkin kommentit saisivat äänensä kuuluville?

Deliberaation näkökulmasta huonot argumentit nimenomaan tunnistetaan keskustelun kautta ja paremmat voittavat huonommat. (Dryzek 2000, 47; Landemore 2011, 11-12.)

Deliberatiivisen demokratian on sanottu olevan joitakin ryhmiä ulos sulkeva. Deliberatiivinen demokratia perustuu asialliselle ja harkitulle keskustelulle ja tällöin ulkopuolelle jäävät kaikki ne, jotka eivät joko halua tai kykene keskustelemaan normitetulla tavalla. Deliberaatiossa ihmiset ovat eräällä tavalla alitajuisesti hyväksyneet tietynlaiset keskustelutavat ja keskustelukulttuurin. Näitä tapoja rikkovat eivät mahdu määritelmän piiriin ja ovat tietyllä tapaa epädemokraattisia. Esimerkkinä voidaan mainita esimerkiksi rap-musiikki, joka itsessään on kantaaottavaa, muttei täytä deliberatiivisen demokratian tunnusmerkkejä. Lisäksi deliberatiivisen demokratian on katsottu olevan epätasa-arvoista. Ne, jotka kykenevät ilmaisemaan itseään parhaiten tiedostettujen tai tiedostamattomien normien mukaan, menestyvät. (Dryzek 2000, 64.) Tähän liittyy olennaisena osana retoriikka ja kyky vedota yleisöön. Osa deliberatiivisen demokratian kriitikoista näkee tämän uhkana demokratialle: tunteisiin ei saisi vedota yhteisistä asioista päätettäessä. Toisaalta värikkäällä keskustelutavalla nostatetaan kiinnostusta poliittisiin aiheisiin tavallisen kansan keskuudessa, joten sinänsä retoriikka on tärkeä osa demokratiaa, myös deliberatiivista demokratiaa. (mt., 51-53.)

On myös pidettävä mielessä, että deliberatiivinen demokratiateoria kuvaa hyvin vain yhtä osaa yhteisestä päätöksenteosta. Demokratiassa on lopulta kyse päätöksenteosta, joka syntyy jonkin päätöksentekomekanismin kautta. Tästä syystä yhä monimutkaistuvassa ja monimuotoisemmassa maailmassa vaatimus yksimielisyyteen pääsemisestä yhteisössä on kohtuuton. Päätöksentekovaiheessa, joka tapahtuu yleensä valtuustosaleissa, kyse on enemmistödemokratiasta aina silloin, kun ei tehdä yksimielisiä päätöksiä.

Deliberatiivinen demokratia kärsii muiltakin edellä mainituin osin siitä, että sen teoreettinen ihannemalli tuskin koskaan voi toteutua todellisuudessa. Kuinka Habermasin, Gutmannin ja Thompsonin ihannemallien ehdot toteutuvat käytännön arkielämässä esimerkiksi Internetissä? Kaikki Internetin keskustelupalstoilla tai sosiaalisessa mediassa vierailleet ihmiset tietävät, että keskustelijoiden joukossa on myös asiattomuuksia julkaisevia ja muita kuuntelemasta kieltäytyviä. Lisäksi yleensä tyylikkäämmin ja kielellisesti paremmin argumentoitu kommentti otetaan vastaan suuremmalla kiinnostuksella kuin huonosti muotoiltu. Vaikka asia olisi kuinka tärkeä ja argumentit

asian taustalla kunnossa, on vaikea saada muita vakuuttuneeksi, mikäli kirjoituksessa lause ei ala isolla kirjaimella tai mikäli jokainen yhdyssana on kirjoitettu erikseen.

3.3 Joukkojen viisaus

Deliberatiivisen demokratian yhtenä kulmakivenä voidaan nähdä ihmisten kollektiivinen viisaus, joka muodostuu juuri keskustelun kautta. Ei ole osoitettu, että ryhmän tietyt jäsenet voisivat tehdä järkevämpiä päätöksiä kuin muut, jotta päätöksenteon ”ulkoistaminen” harvoille ja fiksuille olisi järkevää. Ihmisten kollektiivinen viisaus nousee esiin sitä paremmin, mitä suurempi osallistuvien ihmisten diversiteetti on. Demokratian kautta ihmiset osaavat kollektiivisesti tehdä aina parempia valintoja kuin harvainvallan alla, vaikka harvat ja valitut olisivat kuinka hyviä ja eteviä ihmisiä. Lisäksi päätöksentekijöiksi on saatava mahdollisimman suuri joukko ihmisiä, sillä koskaan ei voi tietää, keitä parhaiten asiasta tietävät ihmiset ovat. (Landmore 2011, 4.)

Demokratiasta luotettavan päätöksentekotavan tekee se, että se sisällyttää mukaansa kaikki ryhmän jäsenet, suorasti tai epäsuorasti. Deliberaation etu on se, että sen pitäisi johtaa tiedon ja ideoiden määrän kasvuun, hyvien ja huonojen argumenttien erotteluun sekä yhteisymmärrykseen paremmasta tai järkevämmästä ratkaisusta. (Landmore 2011, 11–12.)

Yhteisön kaikkien jäsenten tiedosta puhutaan kollektiivisena viisautena tai joukkojen viisautena. Joukkojen viisaus perustuu Sunsteinin (2006) mukaan siihen, että suuressa ihmisjoukossa on aina niitä, jotka tietävät oikean vastauksen. Kun ryhmän muut jäsenet arvaavat ratkaistavan ongelman väärin ja oikein satunnaisen tasaisesti, aina asiasta parhaiten tietävien vastaukset painottuvat ja lopulta kaikkien ihmisten ”keskimääräinen” vastaus on lähempänä oikeaa kuin väärää. (mt.)

Asiaa voi havainnollistaa esimerkillä. Ryhmässä on kymmenen henkilöä, joilta kysytään Viron toiseksi suurimman kaupungin nimeä ja annetaan neljä vaihtoehtoa, esimerkiksi Tallinna, Tartto, Pärnu ja Rakvere. Kahdeksan asiasta tietämätöntä vastaa satunnaisesti siten, että jokainen kaupunki saa kaksi vastausta. Kun ryhmässä on kaksi, jotka tietävät oikean vastauksen, Tartto saa neljä vastausta loppujen jäädessä kahteen.

Pelkkää yksittäisten ihmisten henkilökohtaisten vastausten keskiarvojen laskemista kollektiivinen älykkyys ei ole. Se perustuu myös tietojen vaihtoon. Yksi tietää asian A. Toinen asian B. Kun nämä tiedot yhdistetään, syntyy tiedonpalanen C, joka ilman tietojen yhdistämistä saattanut jäädä syntymättä.

Edellistä esimerkkiä voi havainnollistaa vaikkapa kunnan epävirallisen Facebook-ryhmän keskustelussa, jossa yksi henkilö huomaa rankkasateesta aiheutuneen maanvyörymän tukkineen sadevesiviemärin. Tämän vuoksi kunnan eräällä sivutiellä tulvii huomattava määrä vettä aina jokaisen sateen jälkeen. Henkilö A saattaa lähettää kuvan tulvasta ja ihmetellä mistä tämä johtuu. Henkilö saattaa oman koulutuksensa tai aiemman kokemuksensa vuoksi tietää, että tulva johtuu rankkasateen aiheuttamasta maanvyörymästä, joka on tukkinut sadevesiviemärin. Sama on tapahtunut hänen mökkinsä lähellä aivan toisessa kunnassa ja nyt hän pääsee kertomaan tästä muille. Kun syy saadaan selville, henkilö C saattaa kertoa, että asiasta kannattaa suoraan soittaa kunnan tekniseen toimeen, tai peräti yksittäiselle teknisen toimialan työntekijälle, jonka vastuulla asia on. Yleensä tähän viestiin tulee myös teknisen työntekijän puhelinnumero. Tämän jälkeen on enää kiinni kunnan teknisen toimen riipeydestä, kuinka pian tiellä lilluva vesi saadaan pois. On myös huomattava, että mikäli samankaltaisia ongelmia esiintyy muualla kunnassa, saattaa tieto olla samasta ongelmasta kärsivien käsissä jo ennen kuin yksikään heistä on tehnyt asian eteen yhtään mitään. Tieto siis hyödyttää muitakin.

Yllä oleva esimerkki kuvaa tietojen nopeaa ja vaivatonta vaihtoa, jonka avulla monet ihmiset ratkaisevat ongelman huomattavasti nopeammin kuin yksi ihminen. Mikäli henkilö A olisi lähtenyt selvittämään asiaa yksin, olisi ongelman ratkeaminen saattanut kestää huomattavan kauan. Kyseinen esimerkki kuvaa kunnan palvelutuotannon parantamista eikä niinkään aatteellista tai poliittista keskustelua. On kuitenkin huomioitava, ettei kaikenlainen osallistuminen ole aina poliittista, vaikka julkista olisikin. Sosiaalisen median potentiaali joukkojen viisauden hyödyntämisessä on havaittu myös suomalaisen kuntatutkimuksen parissa (ks. Anttiroiko ja Savolainen 2010, 387).

Erinomainen esimerkki ryhmien viisaudesta on tutkimus Espoon jätevedenpuhdistamohankkeesta (Sassi 2010), jossa aktiiviset kansalaiset lähtivät selvittämään kunnan valmisteleman puhdistamohankkeen taustoja. Valmistelun aikana kuntalaiset onnistuivat selvittämään lukuisista eri asiakirjoista syvempiä taustoja hankkeelle, joka ei sittenkään kestänyt päivänvaloa.

Jätevedenpuhdistamo haluttiin siirtää suurten taloudellisten intressien vuoksi, eikä ympäristövaikutusten tai kustannusten minimoimiseksi. Yksittäisen kansalaisen olisi ollut vaikeaa saada käsiinsä kaikkea tätä tietoa, mutta monen yksilön hankkima ja verkossa jakama tieto kokosi julkista informaatiota uudella tavalla paljastaen aivan uusia puolia hankkeesta.

Kuntaorganisaation puolelta kansalaisosallistujien argumentteja vähäteltiin ja niiden asiantuntemus kyseenalaistettiin. Aktiiviset kansalaiset kykenivät kuitenkin perustelemaan ja kyseenalaistamaan kaupunkiorganisaation argumentit puhdistamohankkeen puolesta ja kaupunki joutui muuttamaan niitä kesken prosessin.

Kognitiivinen diversiteetti tarkoittaa erilaisia tapoja, joilla yksilöt lähestyvät ongelmaa. Erilaisuus saattaa ilmentyä näkökulmissa, kategorisoinnissa, heuristisessa suhtautumisessa (ratkaisujen tuottaminen ongelmiin) tai ennakoiviin malleihin (syyn ja seurauksen suhteen päättelytapa). Mitä suurempi erilaisuus on, sitä paremmin deliberaatio toimii teoriassa. Tosin käytännössä tällaisessa tilanteessa keskustelun fokuksen pitäminen ongelman ratkaisussa on vaikeampaa ja vie energiaa.

Tässä luvussa on kuvattu deliberatiivisen demokratian käsite, sen heikkoudet ja vahvuudet. Lisäksi käsite on liitetty osaksi Internetiä ja tätä tutkimusta: Internet sisältää demokratian kannalta kaksi tärkeää tekijää: siellä on mahdollisuus keskustella asioista sekä jakaa ja kasata tietoa. Keskustelu eli deliberaatio on tärkeä tekijä, kun pyritään löytämään yhteisymmärrystä ja avaamaan uusia näkökulmia yhteisön toisten jäsenten silmissä. Informaation jakaminen on vastaavasti tärkeä tekijä kun ryhmä, olkoon se kuinka suuri tahansa, pyrkii ratkaisemaan ongelmaa. Mitä enemmän ryhmällä on tietoa käytössä, sitä todennäköisemmin se pääsee oikeaan vastaukseen, tietyin reunaehdoin. Näitä reunaehtoja tarkastellaan seuraavassa luvussa.

3.4 Internet ja deliberaatio

Tässä luvussa käydään lyhyesti läpi Internetin luonnetta, sosiaalista mediaa ja niiden historiaa. Samalla pohditaan Internetin roolia kansalaisosallistumisessa 2000-luvulla. Lisäksi pohdin, miten joukkojen viisaus ja ryhmädynamiikka toimii verkossa ja onko verkossa deliberaatiota.

3.4.1 Internetin vaikeasti määriteltävä luonne

Internet on monimutkainen modernin teknologian mahdollistama verkosto, jota on vaikea kuvata täsmällisesti. Gordonin (2003, 23–24) mukaan Internet tulisi ymmärtää kirjaston, gallerian, äänitysstudion, elokuvateatterin, tienvarsimainoksen, postilaitoksen, ostoskeskuksen, aikataulun, pankin, luokkahuoneen, sanomalehden ja kerhon tiedotuslehden yhdistelmäksi. Internetin käyttäjät ovat lisäksi määrittelemätön joukko ihmisiä määrittelemättömän suurella maantieteellisellä alueella. Tällä kuvauksella saadaan jonkinlainen käsitys Internetin kapasiteetista saavuttaa ihmisiä ja levittää tietoa. Edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi on vielä huomioitava Internetin tarjoama mahdollisuus vuorovaikutukseen. (mp.)

Internet mahdollistaa sellaisia viestinnän muotoja, joita aikaisemmin ei ole osattu edes kuvitella. Ihmiset voivat oppia toisiltaan paljon ja Internet muuttaa edelleen sosiaalisen kanssakäymisen muotoja. (Lupia 2009, 68.)

Internet särkee perinteisiä yhteiskunnallisen vaikuttamisen väyliä luomalla uudenlaisen tavan vaikuttaa. Sen avulla on mahdollista päästä julkisille areenoille perinteisten poliittisten toimintaorganisaatioiden ulkopuolelta (Lappalainen 2008, 9). Internet on melko avoin kommunikointijärjestelmä, jossa sisällön tuottaminen ei vaadi suurta erikoisasantuntemusta. Koululaisen laatimat sivustot eivät juuri poikkea monikansallisten yritysten sivustoista, joiden luomiseen on käytetty paljon aikaa ja rahaa. Lähes kuka tahansa kykenee laatimaan omat Internet-sivut. (Slevin 2000, 74.)

3.4.2 Sosiaalinen media osana Internetiä

Internetin käytön leviäminen 1990-luvun puolivälistä lähtien on muuttanut maailmaa ja ihmisten arkipäivää huomattavasti. Internet toi valtavan määrän tietoa helposti saataville ja tiedonkulku nopeutui. Internetin sosiaalinen luonne on muuttunut verkon lyhyen historian aikana huomattavasti. 2000-luvun ensimmäisen vuosikymmenen loppupuolella keskusteluun ilmaantui uusi sana: sosiaalinen media.

Sosiaalisella medially tarkoitetaan periaatteessa kaikkia Internetin sovelluksia, jotka edistävät ihmisten välistä sosiaalista kanssakäymistä. Nämä sovellukset alkoivat kehittyä 1990-luvun loppupuolella ja tämän vuosituhannen alussa. Sosiaalinen media on perinteisestä joukkoviestinnästä poikkeava viestinnän muoto siten, että joukkoviestinnässä informaatio kulkee yhdeltä monelle. Sen sijaan sosiaalisessa mediassa kuka tahansa voi julkaista informaatiota ja se voidaan välittää erittäin suurelle yleisölle. Esimerkkejä sosiaalisesta mediasta ovat esimerkiksi blogit, wikit, podcastit, keskustelufoorumit, videonjakopalvelut ja mikroblogit. (Page 2012, 5.)

OECD:n (2007, 8–9) mukaan sosiaalisen median yhteisöllisen tuotannon kriteereinä voidaan pitää sitä, että se on julkaistu yhteisön vapaasti saatavaksi toisin kuin kahdenkeskinen viestintä. Toisekseen sisällön tuottamiseksi yksilö on tehnyt luovaa työtä. Yksilö ei siis ole pelkästään linkittänyt jonkun muun tuottamaa materiaalia yhteisölle. Kolmanneksi yksilön luomalla sisällöllä ei ole kaupallista yhteyttä. Ahujan ja kumppaneiden mukaan (2009, 124) verkon sosiaaliset yhteisöt ovat riippuvaisia käyttäjien itsensä yhteisöön tuottamasta materiaalista. Nämä voivat olla linkkejä muille verkkosivuille tai kuvia.

Sosiaalinen media on ottanut aino harppauksia eteenpäin seitsemässä vuodessa ja OECD:n näkemyksistä osa voi olla vanhentuneita. Esimerkiksi kaupallisuutta ja epäkaupallisuutta on yhä vaikeampi määritellä Internetin täytyttyä erilaisista lobbareista ja koko elinkeinoelämän kirjon valjastettua sosiaalisen median omaksi halvaksi markkinointikanavakseen. Sen sijaan sosiaalisen median yhteisöllisyys perustuu edelleen tiedon vapaalle jakamiselle ja luovalle työlle. Vaikka osa materiaalista saattaisikin olla ilman luovaa työtä jaettua informaatiota, sen tuottama vaikutus saattaa saada aikaan luovaa sisältöä. Yhteisöpalveluissa keskustelunaloitus voi olla pelkkä jaettu linkki uutiseen, mutta tästä syntynyt keskustelu on jo olennainen osa sosiaalisen median syvintä olemusta.

Sosiaalisen median sovellusten ansiosta ihmisten keskinäinen vuorovaikutus on muuttunut yhä enemmän monikeskeiseksi. Älypuhelinien aikakaudella sosiaalisen median sovellukset irtautuivat kokonaan kiinteästä pääteyhteydestä. (Page 2012, 6–7.) Internet oli alkuvaiheessaan vain perinteisten kommunikaatiomenetelmien jatke: sähköpostilla saattoi kommunikoida yksityisesti ihmisten kanssa ja joukkoviestimet julkaisivat uutisia verkossa siinä missä paperillakin. Sosiaalinen elementti on tullut mukaan asteittain myöhemmin.

Sosiaalisen median toiminta perustuu yhteisölliseen toimintaan, jossa jaetaan sisältöjä, verkostoidutaan sosiaalisesti, toimitaan yhteistoiminnassa. Tämä kaikki tapahtuu virtuaalisessa toimintaympäristössä. (Lietsala & Sirkkunen 2008, 24.) Tunnetuin sosiaalisen median sovellus on vuonna 2004 perustettu Facebook, joka keräsi ensimmäisen kymmenen vuotensa aikana yli miljardi säännöllistä käyttäjää (Facebook Investor Relations 2014).

Tietoverkko on muita tiedotusvälineitä ihanteellisempi väline tehokkaaseen deliberaatioon, sillä tutkimusten mukaan verkkokeskustelijat ovat deliberatiivisemmin orientoituneimpia kuin esimerkiksi lehteen mielipidekirjoituksia kirjoittavat. Kaksi kolmesta verkkokeskustelijaista kertoi lukevansa myös muiden kommentteja aiheesta, joihin he olivat itse kirjoittaneet. Kolme neljästä ilmoitti kommenttien lukemisen jälkeen myös ymmärtävänsä aiheita muistakin kuin vain omista näkökulmistaan. Lähes neljäkymmentä prosenttia kertoi mielipiteensä muuttuneen kohdattuaan toisenlaisia mielipiteitä. Deliberaation edellytykset eli informaation avoimuus, halu ymmärtää toisia ja kyky muuttaa tarvittaessa mielipidettä ovat jo olemassa. Verkon myötä näiden tekijöiden yhdenaikainen ilmentyminen on huomattavasti yleisempää kuin aikana ennen verkkoja. (Schlosberg et al 2009, 139–141.) Verkkokeskustelu ei siis ole joistakin usein esitetyistä näkemyksistä poiketen pelkää huutoa, vaan osa keskustelijoista haluaa oikeasti, että heidän mielipiteensä haastetaan. (Schlosberg et al 2009, 145.)

3.5 Verkkokeskustelun dynamiikka ja ryhmäajattelu

Internetissä käytävä keskustelu on tavattoman helppoa ja nopeaa. Tästä syystä se on samalla arvaamatonta ja laadultaan vaihtelevaa. Sosiaalisessa mediassa viestit suuntautuvat aina yhdeltä monelle, jolloin kommunikointia voidaan kutsua ryhmäkeskusteluksi. Ryhmäkeskustelua on tutkittu laajalti sosiaalipsykologiassa jo kauan ennen Internetin aikakautta. Alustasta riippumatta samat lainalaisuudet pätevät myös verkossa ja ryhmäkeskustelussa on lukuisia sudenkuoppia, jotka on hyvä pitää mielessä ryhmien tuottamaa informaatiota arvotettaessa.

Toisaalta internetissä ja todellisessa maailmassa käydyn keskustelun ja sen vaikutuksen erojen mittaaminen on erittäin vaikeaa, sillä koeasetelman luominen face-to-face -maailman ja online-maailman välillä on haastavaa. On mahdotonta sanoa, mitkä havainnot johtuvat ihmisten välisestä

kommunikoinnista, ja mitkä johtuvat siitä, että kommunikointi tapahtuu verkossa. (Price 2009, 53–54.)

Joukkojen viisauden ja deliberatiivisen demokratian näkökulmasta ryhmäkeskustelun onnistuminen riippuu siitä kuinka heterogeenisiä ryhmän jäsenet ovat ja kuinka he onnistuvat hyödyntämään toisilta saamaansa tietoa. Suurimmat ongelmat liittyvät juuri näiden tekijöiden väärään vaikutukseen eli polarisaatioon sekä sosiaaliseen ohjailevuuteen.

3.5.1 Polarisaatio

Polarisoitumisen taipumus tarkoittaa ihmisten taipumusta puolustaa omaa näkemystään ja yhtyä samaa mieltä olevien kanssa sen sijaan, että keskusteluista haettaisiin yhteisymmärrystä. On havaittu, että ihmisten keskimääräinen näkemys johonkin asiaan oli huomattavan maltillisempi ennen ryhmäkeskustelua. Keskustelun jälkeen mielipiteet olivat siirtyneet näkemysskaalan ääripäihin. (Sunstein 2006, 45–46.)

John Stuart Millin ja hänen jälkeensä monien muiden politiikan tutkijoiden mukaan on demokratialle hyväksi, mikäli ihmiset altistuvat oman näkemyksensä kanssa ristiriidassa oleville näkemyksille. Tämä ei kuitenkaan ole aina helppoa, sillä esimerkiksi oma asuinalue, yksilön käyttämät tiedotusvälineet tai henkilökohtaisten verkostojen puute saattavat johtaa siihen, että ihmisen ympäriltään saama informaatio on melko yksipuolista. (Sack, Kelly & Dale 2009, 95.) Kasvotusten tapahtuva deliberaatio tapahtuu yleensä ystävien, perheenjäsenten tai samanmielisten kesken (Lev-On & Manin 2009, 108). Sama ongelma saattaa piillä myös internetissä, vaikka verkon ensi alkuun voisi kuvitella ihmisen päätyvän vahingossakin jonnekin eri näkökantoja esittävälle palstalle tai sivustolle.

Kun ryhmät tekevät päätöksiä sellaisissa asioissa, joihin ei ole yhtä oikeaa vastausta, sen tekemä päätös on todennäköisesti äärimmäisempi kuin päätöksentekoon osallistuneet ihmiset keskimäärin ajattelevat. (Brown, 1997, 163.) Ryhmä siis tietää, että Tartto on Viron toiseksi suurin kaupunki (vrt. esimerkki s.32), mutta onko se paras paikka asua, sitä se ei voi tietää.

Tämä johtuu siitä, että keskustelun myötä yksittäisten mielipiteiden määrä vähenee ja kasautuu (Sunstein, 2006). Keskustelu vahvistaa jäsenten itseluottamusta. Ryhmän jäsenet tulevat yhä varmemmaksi omista mielipiteistään keskusteltuaan asiasta muiden kanssa. Tämä johtuu siitä, että havaitessaan muiden ihmisten jakavan saman näkemyksen yksilön kanssa, yksilö tuntee yhä suurempaa luottamusta olevansa oikeassa (Baron & muut 1996, 538).

Ongelmaksi polarisaatio muodostuu, mikäli ryhmän jäsenistöstä enemmistö on väärässä. Ongelmanratkaisukysymyksissä todennäköisyys oikean vastauksen saamiseksi vähenee. Deliberatiiviselta kannalta polarisaatio ei ole hyvä asia siksi, että deliberaation kautta on pyrkimys löytää konsensus ja yhteisymmärrys. Polarisaatio siirtää keskustelijoita yhä kauemmas toisistaan.

Usein aktiivisimmat keskusteluryhmät ovat sellaisia, joissa monenlaiset näkemykset pääsevät esiin, sillä keskusteluryhmiin kirjoittavat henkilöt vastaavat useimmin niihin kirjoituksiin, jotka ovat poliittisesti eri mieltä olevien ihmisten kirjoittamia. Interaktiota tapahtuu huomattavasti enemmän eri ideologiaa edustavien välillä kuin samaa ideologiaa tunnustavien välillä.

Tästä johtuen suurin osa keskusteluryhmistä on kaksinapaisia, niistä on tunnistettavissa kaksi eri osapuolta. Jotkut ryhmät ovat myös moninapaisia. Moninaisia asioita käsittelevät keskusteluryhmät ovat usein tasapainossa joukkojen välillä. Toisin sanoen keskusteluun osallistuu suunnilleen yhtä monta kirjoittajaa molemmista tai kustakin eri joukosta. Yhteen asiaan keskittyvät ryhmät ovat sen sijaan usein epätasapainossa siten, että yksi joukkioista on hallitseva. Tosin tasapainoa syntyy siitä, että vähemmistöön kuuluvat kirjoittavat keskimäärin yksilöä kohti huomattavasti enemmän kuin enemmistöön kuuluvat. (Kelly, Fisher & Smith 2009, 86.)

Aivan poliittisten kenttien äärilaidoilta tulevatkin ihmiset saattavat saada aikaan hyvää keskustelua, sillä mielipiteiden jyrkkyys itsessään ei ole este keskustelulle. Asiallinen keskustelu voi syntyä äärimielipiteiden välillä, mikäli kirjoittajat ovat kiinnostuneita keskustelemaan toistensa kanssa, sillä radikaalien äänien läsnäolo ei tuhoa keskustelua. Asiaton keskustelu syntyy järkevien poissaolon vuoksi. (Kelly, Fisher & Smith 2009, 92.)

3.5.2 Tiedon hyödyntämisen ongelmat

Usein ryhmien kykenemättömyys lähentyä totuutta tai objektiivisesti parempaa päätöstä johtuu siitä, että ne eivät kykene kerryttämään ja kasaamaan toisilta jäseniltä saatua informaatiota. Sitä vastoin yksilöiden aikaisempi yhteinen tieto on huomattavasti vahvempi tekijä kuin vain harvojen hallussa oleva tieto. Kaikkien jakamalla tiedolla on taipumus olla esillä ryhmäkesustelun aikana, vaikka ryhmien käytössä olisikin riittävästi sellaista tietoa, että ongelman ratkaisuvaihtoehtoista pystyttäisiin valitsemaan paras. Samanmieliset ihmiset usein vahvistavat yhteisiä ennakkokäsityksiään ja mikäli ennakkokäsitykset ovat väärä, johtaa se väistämättä väärään lopputulokseen. (ks. Sunstein 57—58, 2006; Stasser & Titus 1985, 1470.)

Joissakin tutkimuksissa on havaittu, että ongelmatehtävissä yksilöiden yksityisesti antamien vastausten keskiarvo oli huomattavasti lähempänä oikeaa vastausta kuin yksilöistä koostuneen ryhmän yhdessä päättämä vastaus. Voidaan olettaa, että yksityisesti ihmiset vastaavat oman mielipiteensä mukaisesti. Ryhmäkesustelussa osa jäsenistä saattaa jättää mielipiteensä esittämättä, jolloin ryhmä ei hyödynnä koko tiedollista potentiaaliaan.

Ongelmanratkaisukysymyksissä, eli kysymyksissä, joihin on olemassa yksiselitteinen vastaus, ryhmät ovat huomattavasti parempia ongelmanratkaisijoita kuin yksilöt (Sunstein 2006, 60—61). Tämä johtuu siitä, että ryhmän jäsenet saattavat korjata toistensa virheoletuksia. Lisäksi ryhmän eri jäsenillä on erilaisia tietoja, joita yhdistämällä ryhmä yhdessä pääsee lähemmäksi oikeaa vastausta. (Stasser & Dietz-Uhler 2001, 35.)

Erilaisten ryhmäkesustelujen ongelmana on myös se, että vuorovaikutus yhteisen identiteetin omaavien ihmisten kesken ei tuo esiin sitä tietoa, joka ryhmällä potentiaalisesti olisi käytettävissä (Sunstein 2006, 65). Suurimmalla osalla esimerkiksi Facebookin keskusteluryhmiin osallistuvista ihmisistä on jaettu paikkaidentiteetti. Toisaalta ryhmän jäsenten muut taustat saattavat olla erilaiset, mikä tuo ryhmään monimuotoisuutta.

Jalonen (2010, 48) viittaa Janiksen ja Proppin ajatuksiin ryhmäajattelusta ja informaation kollektiivisesta prosessoinnista, jossa tärkeämmäksi seikaksi saattaa nousta ryhmän sisäisten normien noudattaminen ja ryhmän omaksumassa totuudessa pysyminen. Mikäli ryhmän normeja tai yleisesti hyväksyttyä totuttua horjuttavaa tietoa tulee esiin, se saatetaan monesti sivuuttaa.

Ramsey ja Wilson (2009, 264—265) huomauttavat, että kaikki tieto on poliittista. Heidän artikkelinsa karttaesimerkit osoittavat, että kaikki deliberaatiota tukeva tieto on jollain tapaa poliittista ja esittää tietyt puolet ilmiöstä.

Nämä asiat käyvät hyvin myös ilmi Facebookin keskusteluista esimerkiksi vanhustenhuoltoa tai kyläkoulujen lakkauttamista käsittelevissä keskusteluissa. Taloudellisilla luvuilla ihmiset saadaan muutettua numeroiksi. Toisaalta keskityttäessä ainoastaan inhimillisiin seikkoihin, unohdetaan se, että julkisessa toiminnassa on aina rajalliset resurssit, joista kamppailevat monet ihmisryhmät ja talousarvion momentit.

Lisäksi eri osapuolet voivat käyttää hyväkseen informaatiota, jolla ei ole mitään faktapohjaa. Varsinkin Internetistä peräisin olevien tietolähteiden kanssa on oltava kriittinen ja muistettava se, että asioilla on usein monta puolta. Toisaalta deliberaation kannalta jopa ristiriitaisten tietolähteiden esittäminen on suositeltavaa. (Ramsey ja Wilson 2009, 265.)

3.5.3 Sosiaaliset esteet

Ryhmäkeskustelu saattaa kärsiä siitä, ettei ryhmässä uskalleta ilmaista itseään. Tämä saattaa johtua lukuisista syistä. Esimerkiksi ryhmän sisällä oleva informaatio-signaali saattaa poiketa yksilön omista käsityksistä liian paljon. Ryhmän sisällä saattaa olla tarpeeksi suuri voima tai auktoriteetti, esimerkiksi suuri enemmistö yksilöitä, mikä ohjaa ryhmää tietynlaiseen käsitykseen. Eri mieltä oleva yksilö seuraa mukana, vaikkeivät hänen omat havaintonsa asiasta myötäiliskään ryhmän näkemystä. Yksilö luottaa siis enemmän ryhmään kuin itseensä. Syy oman mielipiteen esittämättä jättämiseen saattaa olla myös sosiaalinen. Ihmiset pelkäävät esittää oman mielipiteensä, jos se saattaa johtaa epäsuosioon tai naurunalaiseksi joutumiseen. (Sunstein 2006, 65—67.)

Facebook-ryhmässä sekä muissa verkkokeskusteluissa sosiaalisen pelon dynamiikka paljastuu aika-ajoin. Lapin kuntien ryhmissä saatetaan jakaa ja vaatia allekirjoittamaan adressi, jossa vaaditaan Aslak-pelastushelikopterin jatkavan toimintaansa Lapin kuntien alueella. Aslakin määrärahat ovat olleet lopetusuhan alla monta kertaa, mutta tähän asti tuki on jatkunut.

Olisi silkkää itsetuhoisuutta mennä näihin ketjuihin puolustamaan valtion säästöpolitiikkaa tai taivastelemaan julkisen sektorin laajuutta. Palauteryöppy olisi valtava. Sama tapahtuisi, mikäli joku

kommentoisi Facebook-ryhmissä ”ihmisten tekevän virheitä” kun tuhansia jakoja saanut postaus julkaistiin hengenvaaraan joutuneesta vauvasta, joka käännytettiin Rovaniemen keskussairaalan päivystyksestä takaisin ulos. Mikäli kantaa julkisesti huolta siitä, että yksityiset ihmiset käyttävät oman käden oikeutta esimerkiksi kansalaisten oikeustajua koetelleiden pedofiilituomioiden kanssa, tai mikäli pelkää, että täysin väärät ihmiset tulevat leimatuiksi pedofiileinä netissä liikkuvien epämääräisten nimi-, kuva- ja osoitetietojen johdosta, ja haluaa tästä syystä esittää tietojen levittämisen vastustamista esittävän kannanoton, on varmasti hetkessä muiden mielestä ”pedofiilien suojelija”.

Ihmisen tiedon käsittelykykyyn vaikuttaa vahvasti myös se, kuinka suuri on hänen tietomääränsä. Mitä vähemmän yksilö tietää keskusteltavasta asiasta, sitä enemmän ryhmän muiden mielipiteet muokkaavat yksilön mielipidettä. Näin ollen deliberaatio ei välttämättä lainkaan paranna mielipiteiden laatua tai oikeanlaisuutta, vaan ainoastaan vahvistaa yksilön omaa luottamusta niihin. (Heath & Gonzales 1995, 322.) Ihmisen pienempi tietomäärä siis rajoittaa deliberatiivisen demokratian ihannetilaa, sillä yksilö luottaa muihin argumenttien sijaan alhaisemman tietomäärän takia.

Ryhmäkeskustelussa ei ole kyse pelkästään polarisaatiosta, vaan monet ulkoiset tekijät vaikuttavat viestien tulkintaan. Monesti kirjoittajien tyylilajit poikkeavat huomattavasti toisistaan, vaikka keskustelu itsessään olisi asiallista (Sassi 2010, 370). Tämä saattaa johtaa virhetulkintoihin tai viestin huomiotta jättämiseen.

3.5.4 Deliberaation ja ryhmätyön vaikutukset

Ryhmäkeskustelulla saattaa olla positiivisia vaikutuksia yksilön kannalta. Se parantaa ihmisen luottamusta omiin näkemyksiinsä sen takia, että deliberaatio ja interaktio muiden ihmisten kanssa pakottaa yksilöt perustelemaan omat näkemyksensä, jonka ansiosta yksilön omatkin ajatukset ovat jäsennellympiä (Heath & Gonzales 1995, 322).

Internet-keskustelut nostattavat kansalaisten aktiivisuutta verkon ulkopuolella. Useat tutkimukset ovat vahvistaneet, että verkkokeskusteluun osallistuvien usko muiden ihmisten rehellisyyteen ja vilpittömyyteen sekä yleinen luottamus muihin ihmisiin on kasvanut (kirjoittaja käyttää käsitettä

”social trust”) Lisäksi he ovat poliittisesti aktiivisempia ja osallistuvat muita innokkaammin kansalaisyhteiskunnan toimintaan. (Price 2009, 52–53.) Tosin kirjoittaja viittaa tutkimuksiin, joissa tutkittu verkkokeskustelu perustui varta vasten järjestettyyn ryhmään, jonka jäsenet oli valittu etukäteen. Eri asia on, päteekö se yleisillä keskustelupalstoilla tai sosiaalisessa mediassa, jossa keskustelu on spontaanimpaa ja jossa keskusteluun osallistuvien määrää ei ole rajattu.

Miksi ja miten olisi nähtävissä, että sosiaalinen media on olennainen osa kuntademokratiaa 2010-luvulla? Facebookin ja Suomi24.fi:n kaltaisessa palvelussa vältetään edellä mainittujen kuntien tekemien aikaisempien sähköisten osallistumisalustojen sudenkuopat, sillä palveluun rekisteröityminen on suhteellisen helppoa. Monet ovat jo valmiiksi rekisteröityneet palveluun ilman minkäänlaisia motiiveja yhteiskunnallisesta osallistumisesta. Lisäksi järjestelmä on toiminnaltaan melko vakaa ja siinä ilmenevät tekniset viat korjataan hyvin nopeasti sen vuoksi, että esimerkiksi Facebookin tapauksessa yrityksen oma tekninen henkilöstö vastaa siitä. Viat pitää korjata nopeasti siksi, että Facebook toimii yksityisillä markkinoilla ja pitkät toimintahäiriöt tuottavat taloudellista vahinkoa. Lisäksi kunnan ei tarvitse ostaa palvelua keneltäkään toimijalta vaan Facebookiin liittyminen on maksutonta.

Ihannetilanteessa Internetin keskusteluryhmät ovatkin erinomainen alusta kansalaistaitojen kasvattamiselle, sillä Facebookin kaltaiset sosiaalisen median ryhmät, joissa on vuorovaikutusta ja tiedonvälitystä, voidaan hyvillä syin laskea mukaan Bradyn ja kumppaneiden (1995, 285) määrittelemiin kansalaistaitoja kasvattaviin instituutioihin.

Kuntademokratian kannalta Internetin erilaiset keskusteluryhmät tuovat haasteen. Mikäli pyrkimyksenä on päästä oikeanlaiseen ja aitoon deliberaatioon, pitäisi ryhmien olla riittävän heterogeenisiä. Lisäksi ryhmissä ei saisi olla vaikenemisen ja myötäilemisen kulttuuria niissä tilanteissa, joissa yksilöt ovat eri mieltä asioista. Aiheet eivät saisi myöskään olla johdattelevia tai ankkuroituja. Usein keskustelun aloittajalla saattaa olla ”oma lehmä ojassa”, jolloin liikkeelle ei lähdetä objektiivisesta näkökulmasta.

Esimerkki 2

Aikaisemmin kerrottu junavaunuesimerkki on erinomainen näyte Internetin mahdollisuuksista demokratiassa. Tupakointikeskustelun voi käydä junan sijaan Internetin keskusteluryhmässä, jossa ongelma ratkotaan usean henkilön kesken. Joku kertoo tupakoinnin terveydellisistä vaaroista

vaikkapa oman keuhkotautinsa valossa. Seuraava henkilö saattaa tuoda mukanaan tiedon siitä, että junassa on myös oma osastonsa sauhuttelulle. Vaikka tupakoinnista ei lopulta päätettäisikään Internetissä, vaan vasta myöhemmin junavaunussa matkustavien kesken, osa tupakoivista matkustajista saattaisi jo valmiiksi vastustaa vapaata tupakointia, sillä he ovat oppineet uusia asioita Internetin keskustelupalstoilta. Vaikka päätöksenteko tapahtuu muualla, Internetillä on oma tiedonjakotehtävänsä.

Internet-keskusteluista eivät hyödy pelkästään junamatkustajat, joiden kansalaistaidot ja sosiaalinen pääoma kasvavat, vaan näkökulmaa voidaan laajentaa myös junayhtiön organisaatioon. Mikäli junayhtiön pääkonttorissa seurattaisiin yllä mainittua junavaunukeskustelua, johtoportaan ymmärrettäisiin enemmän siitä, mitä asioita matkustajat arvostavat junamatkalla ja mistä asioista he ovat tietoisia. Esimerkin valossa toimitusjohtaja saattaisi esimerkiksi ymmärtää, että vain muutama matkustaja tietää junavaunuissa olevasta tupakointimahdollisuudesta. Lisäksi hän saattaisi ymmärtää, että suurin osa matkustajista ei tiedä, että tupakointi vaunussa on yksiselitteisesti kiellettyä, eivätkä matkustajat voi päättää asiasta keskenään. Tätä tietoa voitaisiin käyttää suoraan vaikkapa yhtiön asiakaspalvelua kehitettäessä.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on käynyt ilmi, että sosiaalisen median avulla kunnat voisivat jakaa kuntalaisille enemmän tietoa, jota he voisivat jatkojalostaa heidän toimestaan paremmaksi (ks. Syväjärvi & Kaurahalme 2010, 355). Yhtä lailla kunnat voivat käyttää sosiaalisen median ”joukkojen viisautta” apuna päätöksenteossa tai palveluketjujen parantamisessa. Kysymys kuuluukin, onko kaikilla palstoilla käyty keskustelu yhtä hyödyllistä niin kunnan kuin keskustelijoidenkaan näkökulmasta?

Keskustelun mahdollistaminen ja sen oikeanlainen järjestäminen asettaa myös omia haasteita, jolloin siihen vaaditaan muutakin kuin valtuuston virallinen päätös. Internet-keskusteluyhteisön luomiseen tarvitaan ihmisten lisäksi oikeanlainen infrastruktuuri ja oikeanlainen asiayhteys (Cavalier & al. 2009, 78). Luvun loppuksi tarkastellaan, miten deliberaatiota voidaan mitata verkossa ja mitä tässä tutkimuksessa mitataan.

3.6 Deliberaation mittaaminen Internetissä

Mistä tiedetään onko Internetissä käytävä keskustelu laadultaan hyvää ja vaikuttavaa? Deliberaation mittaaminen on haastavaa, sillä tutkimusaineisto eli ihmisten tieto, argumentit ja sävyt on ensin muutettava mitattaviksi suureiksi. Tähän muutosprosessiin vaikuttavat myös tutkijan omat ominaisuudet kuten arvot ja asenteet.

Anthony G. Wilhelm on teoksessaan *Democracy in the Digital Age* omistanut kokonaisen luvun (2000, 86—104) pohtiakseen sitä, kuinka deliberatiivista verkossa tapahtuva poliittinen keskustelu on. Hänen pyrkimyksenään on selvittää, kuinka paljon ihmiset käyttävät keskustelupalstoja tiedon etsimiseen tai mielipiteiden aitoon vaihtamiseen kasvattaakseen tietämystä ja ymmärrystä. Wilhelm löysi pieniä eroja eri keskusteluryhmien väliltä ja huomasi foorumien rakenteen vaikuttavan siihen kuinka asiallista tai asiatonta sekä argumentoitua keskustelu on. Wilhelm pääasiallinen johtopäätöksissään kuitenkin oli, että vaikka foorumien sisällöstä puhutaankin keskusteluna, ei kirjoittajien välillä ilmennyt juurikaan keskustelua vaan pikemmin jokainen kertoi oman mielipiteensä keskustellen ”toistensa ohi”. Hän siis epäsuorasti kyseenalaisti Internetin voiman demokratian edistämisessä.

Wilhelmin synkkää näkemystä ovat kritisoineet Wright ja Street (2007), joiden mukaan Internet sinänsä ei edistä tai tuhoa demokratiaa, vaan on yksi väline demokratian edistämiseen tai tuhoamiseen. Verkon foorumien suunnittelusta ja rakenteesta riippuu pitkälti se, kuinka hyvin verkkoa voidaan käyttää demokratian edistämiseen ja osallisuuteen. Wright ja Street tekivät Wilhelmin tutkimuksen pohjalta oman tutkimuksensa, jossa he huomasivat keskustelupalstojen välillä olevan huomattavia eroja.

Wilhelmin tutkimustuloksia on näkökulmasta ja esiymmärryksen laajuudesta riippuen helppo myötäillä tai kritisoida. Huomionarvoista Wilhelmin urauurtavassa tutkimuksessa on kuitenkin se, että hän on onnistunut rakentamaan toimivan skeeman, jolla verkossa tapahtuvaa deliberaatiota voidaan mitata. Tutkimuksessaan hän analysoi 500 viestiä kahdelta eri keskustelupalstalta ja teki luokituksen, jonka jaottelu perustui siihen mitä kommentti sai aikaan, kuinka informatiivinen ja vuorovaikutteinen se oli ja kuinka asiallinen tai asiaton kommentti oli. Lisäksi Wilhelm mittasi palstan homogeenisyyttä eli sitä, kuinka paljon kirjoitukset edustivat samaa poliittista arvomaailmaa. Näiden lisäksi Wilhelm mittasi kirjoittajien määrää, viestien pituutta ja määrää sekä keskusteluketjujen määrää ja niissä käytävän keskustelun keskimääräistä kesto.

Wilhelm toteutti tutkimuksen Usenet-uutisryhmissä ja America Online's Washington Connection--keskustelupalstalla vuonna 2000, jolloin Internetin keskustelufoorumit olivat monella tavalla erilaisia kuin nykyään. Molemmat Wilhelmin tarkastelemat keskustelualustat edustavat nykyajan mittapuussa erittäin vanhanaikaista teknologiaa ja ympäristöä. Uutisryhmät ovat kuolleet jo sukupuuttoon. AOL:n palstakin on todennäköisesti muuttunut toiminnallisuudeltaan: ainakaan Wilhelmin tutkima foorumia ei Internetistä löydy. Internetin lyhyen historian aikana ihmisten keskustelutavat ovat saattaneet muuttua ja eri foorumien rakenne muotoutua. Suomessa saattaa lisäksi olla erilainen keskustelukulttuuri kuin Yhdysvalloissa, vaikka Internet voikin hyvin toimia erilaisia kulttuureja, myös keskustelukulttuureja homogenisoivana kanavana.

Muuttuneista olosuhteista huolimatta Wilhelmin skeemaa voidaan käyttää edelleen deliberaatiota mitatessa. Skeeman ehdottomiin vahvuuksiin kuuluu se, että se sulkee sisällensä kaikki foorumeihin kirjoitetut viestit. Tulkinnanvaraa eri luokittelujen välillä on toki olemassa, mutta yksikään kirjoitus ei jää sen ulkopuolelle.

4 Aineisto ja tutkimusmenetelmät

Tämä tutkielma on tapaustutkimus Kangasalan kuntaa koskevan nettikeskustelun rakentumisesta ja kunnan edellytyksistä käyttää sitä hyväksi omassa kehittämistyössä. Toisaalta case-tutkimuksen määritelmä ei ole täysin osuva tämän tutkimustavan kuvaamiseksi. Ensinnäkin kysymys on vain osasta sosiaalisen median sovelluksia, joissa käsitellään Kangasalan kunnan asioita. Toiseksi vaikka kysymys on Kangasalan kuntaa koskevista asioista, tutkitaan enemmänkin kahta eri keskustelufoorumia. Voidaan olettaa suurella varmuudella, että myös muissa kunnissa saadaan aikaan vastaavat erot eri foorumien välillä, ja tämä on myös tutkijan omien havaintojen tulosta. Toisin sanoen aineisto on otettu vain Kangasalta, mutta tutkimuksessa tulee ilmi enemmän Suomi24.fi:n ja Facebookin erot kuin kahden eri kunnan väliset erot.

Keskustelupalstojen viestejä analysoitaessa käytetään sisällönerittelyä sisällönanalyysin sijaan. Sisällönerittelyssä kuvataan laadullista aineistoa määrällisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 106–107.) Tässä tapauksessa kirjoitukset luokitellaan ja kahden keskustelupalstan eroja pyritään selittämään analyysistä saatujen numeeristen arvojen erolla eli numerot ja merkitykset ovat toisistaan riippuvaisia (Hirsjärvi 2008, 133).

Tutkimuksen aineistona käytetään Suomi24.fi:n sekä Facebookin kunnan nimeä kantavien ryhmien sisältämiä keskusteluja. Erilaisia Internetin sosiaalisen median sovelluksia on kymmeniä, joten kaikkia sovelluksia ei voida tarkastella. Tutkimuskohteet on rajattu Suomi24.fi:hin ja Facebookiin. Suomi24.fi on suosittujen foorumien joukossa ainoa, jossa voi käydä keskustelua kuntakohtaisesti, ja se on siksi luonteva valinta tähän tutkimukseen. Mikäli kirjoittaja haluaa esittää mielipiteitään koko Internetin potentiaaliselle yleisölle, menee hän todennäköisesti Suomi24.fi:hin, sillä sieltä löytyy ryhmä valmiiksi. Kirjoittajan on myös mahdollista helposti tarkastella, mitä muiden kuntien ryhmissä kirjoitetaan. Yhteisöpalveluiden joukosta tutkimuskohteeksi valikoitui Facebook, sillä muissa suosituissa sovelluksissa keskustelu ei niinkään tapahdu ”kiinteissä” ryhmissä vaan spontaanisti, muiden (elävästä elämästä tuttujen) kontaktien kesken. Lisäksi monissa sovelluksissa viestintä on visuaalisempaa (esim. Instagram). Tutkimukseen olisi voinut ottaa vielä Twitterin, mutta Twitterissä keskustelu tapahtuu hashtag-merkkien ohjaamana ja 280 merkin periaatetta

käyttäen, laajalti perustellut argumentit ovat siis vaikeita esittää. Lisäksi sopivan aineiston löytäminen Twitteristä on haastavaa.

4.1 Keskusteluryhmät

4.1.1 Suomi24.fi – Kangasala

Suomi24.fi on suurin suomenkielinen keskustelufoorumi (Yle-uutiset, maaliskuu 2013). Suomi24.fi:ssä on keskusteluaiheita lähes kaikesta kuviteltavissa olevista teemoista. Lähes jokaisesta Suomen kunnasta löytyy oma aihealueensa. Palvelulla on yhteensä 1,7 miljoonaa rekisteröitynyttä käyttäjää ja vuonna 2013 palveluun kirjoitettiin 6,7 miljoonaa uutta viestiä 2957 eri keskusteluaiheeseen. (Suomi24 2013 verkkolinkki). Keskustelupalstojen lisäksi Suomi24.fi-sivustolla on runsaasti muutakin toiminnallisuutta. Sivustolta löytyy uutisia, seuranhakupalsta sekä ”toripalsta”, jossa ihmiset voivat myydä ja ostaa tavaraa. Suomi24.fi:n toimintalogiikka on siis nykyaikaisen web 2.0 toimintalogiikan mukainen. Sivustolla kohtaavat monenlaiset informaatiovirrat sekä käyttäjät, minkä kautta muodostuu taas lisää sisältöä.

Suomi24.fi:n viestien lukeminen ei vaadi rekisteröitymistä ja keskustelufoorumeille on mahdollista kirjoittaa myös anonyymisti. Rekisteröinti joko nimimerkillä tai omalla nimellä on myös mahdollista. Valtaosa kaikista kirjoitetuista viesteistä on peräisin joko täysin anonyymeistä lähteistä tai sellaisilta nimimerkeiltä, joiden henkilöllisyyttä ei ole mahdollista tunnistaa.

Suomi24.fi:n keskustelualue on jaettu eri teemakokonaisuuksiin, jotka on edelleen jaettu täsmällisempiin ryhmiin. Paikkakunnat-kategoria on jaoteltu maakunnittain ja maakuntien alta löytyy keskusteluaihe lähes jokaiselle Suomen kunnalle. Tämän tutkimuksen tarkasteluun otetaan Kangasala-palsta. Keskusteluaiheita ei palstalla ole käytännössä lainkaan rajattu. Palstan yläreunassa ohjeksi on annettu: ”Keskustele Kangasalan alueen asioista.”

Aiheet vaihtelevat Ruutanen bussiyhteyksistä keskustan katutöiden kautta Kangasalan Siwan ja Lidlin hintavertailuihin ja kangasalalaisiin kissojen kiduttajiin. Keskustelun skaala on melko laaja

osan teemoista liittyessä suoraan kunnallispoliittisiin aiheisiin ja osan liittyessä joiltakin osin kunnallispoliittisiin teemoihin. Osa viesteistä ei liity millään tavalla kunnallispoliittisiin teemoihin.

4.1.2 Facebook – Kangasalan kuntalaisfoorumi

Facebookissa oli vuoden 2014 alussa joidenkin arvioiden mukaan hieman yli kaksi miljoonaa suomalaista käyttäjää. Tämä tarkoittaa noin 40 prosenttia kaikista suomalaisista. Tosin käyttäjien määrää on erittäin vaikea täsmällisesti arvioida, sillä suomalaisten sosiaalisen median käytöstä ei ole tehty täsmällistä tutkimusta. Osa on saattanut vain rekisteröityä palveluun, eikä käytä sitä koskaan, osa taas käyttää Facebookia lähes jatkuvasti, osa vain muutaman kerran kuukaudessa. Facebookin ja Suomi24.fi:n käyttäjämääriä on vaikea verrata, mutta kyse on kuitenkin tämän hetken kahdesta suurimmasta sosiaalisen median sovelluksesta Suomessa.

Suomi24.fi:n tavoin Facebook yhdistää käytössään sekä yksityiset käyttäjät, että kaupallisuuden eli kuluttajat. Palvelussa on mahdollista verkostoitua ja jakaa sisältöä aivan kuten Suomi24.fi:ssä. Yksityishenkilönä Facebookin kokonaisvaltainen hyödyntäminen vaatii palveluun rekisteröitymistä, joka on maksutonta. Keskusteluihin osallistuminen vaatii rekisteröitymisen, mikä ainakin palvelun käyttösääntöjen mukaan pitäisi tapahtua omalla nimellä ja mielellään omalla profiilikuvalla. Siten myös keskusteluun osallistuminen tapahtuu palvelussa pääsääntöisesti omalla nimellä.

Koska Facebookin ryhmät eivät näy lähestulkoon millään tavalla ulospäin, niiden löytäminen ja saavuttaminen on vaikeampaa kuin Suomi24.fi:n sisällön saavuttaminen. Ryhmät pitää löytää itse tai ne löytyvät oman verkoston kautta. Toisin sanoen käyttäjän omaan uutisvirtaan tulee ilmoitus, jossa käyttäjän ystävä on joko liittynyt ryhmään tai kommentoinut ryhmässä käytävää keskustelua. Usein ryhmiin ajautuminen on siis jopa sattuman kauppaa, varsinkin kun huomioidaan, että ihmiset eivät liittyessään Facebookiin tee sitä osallistuakseen yhteiskunnalliseen keskusteluun (Ridell 2011, 58). Yhteiskunnallisen keskustelun motiivit saattavat tulla vasta myöhemmin.

Kangasalan kuntalaisfoorumin esittelytekstiin on kirjoitettu seuraavasti: ”Tämä ryhmä on tarkoitettu avoimeen kuntalaiskeskusteluun Kangasalan asioista. Toivomme kangasalalaisten kertovan toiveitaan ja mielipiteitään siitä, miten asioita pitäisi Kangasalla hoitaa. Toivomme myös, että Kangasalan päättäjät - kunnanvaltuutetut, lautakuntien jäsenet sekä kunnan virkamiehet

osallistuvat keskusteluun ja ottavat täällä foorumilla tuotuja asioita huomioon päätöksenteossa ja päätösten toimeenpanossa.” Ryhmässä on yhteensä 575 jäsentä. Aktiivisesti palstaa seuraavien tai sinne kirjoittavien määrää on vaikea selvittää, mutta ainakin kirjoittavien henkilöiden määrä on huomattavasti pienempi kuin jäsenten yhteismäärä. Kaikki jäsenet eivät myöskään ole välttämättä Kangasalan kunnan asukkaita.

Yksi merkittävä Suomi24.fi:n ja Facebookin välinen ero on siinä, että Suomi24.fi:n keskusteluiden vastaukset tulevat esiin Google-hakujen avulla. Sen sijaan Facebookin keskustelut jäävät usein hakukoneilta pimentoon. Tämä tekee Suomi24.fi-sivuston helposti saavutettavammaksi: käyttäjä päätyy vahingossa todennäköisemmin Suomi24.fi:n palstalle kuin Facebookin ryhmiin. Tämä pätee myös tutkimusaineistoon eli kuntien nimiä kantaviin ryhmiin.

Sekä Kangasalan kuntalaisfoorumin, että Suomi24.fi:n toiminta voidaan nähdä monesta eri näkökulmasta. Toisille foorumit ovat vain ryhmiä, jossa sattuu tai tapahtuu. Joillekin ne voivat olla tiedotuspalsta kunnan tulevista tapahtumista tai kuntalaisia puhuttavista aiheista. Tässä tutkimuksessa näkökulma on kuntademokraattisessa keskustelussa: miten nämä palstat sopivat kuntademokratian parantamiseen deliberatiivisen demokratiateorian näkökulmasta ja miten kuntaorganisaatiossa voitaisiin hyötyä foorumeista?

4.2 Tutkimusmenetelmän kuvaus

Tässä tutkielmassa on käytetty tiettyyn aikaväliin perustuvaa tiedonkeruutapaa. Tällaisen tutkimuksen toteuttamiseksi voitaisiin käyttää myös tapaa, jossa molemmista aineistoista etsitään samaa aihetta käsittelevät keskustelut, esimerkiksi perusopetus.

Molemmissa tarkastelutavoissa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Samoja teemoja tutkittaessa eri teemojen vaikutus keskustelun laatuun ja intensiivisyyteen saadaan poistettua. Nähdään siis kuinka esimerkiksi perusopetuksesta keskustellaan sekä Suomi24.fi:ssä että Facebookissa. Mikäli toiselta palstalla valikoituu sote-keskustelu ja toiselta kunnan vuokra-asuntokeskustelu, saattaa aihe vaikuttaa viestien määrään ja laatuun.

Aiheisiin perustuvat tiedonkeruu on kuitenkin vaikeaa siksi, että identtisiä aiheita on vaikea löytää ja yksittäisen keskustelun sisällöt määrittävät tutkimustulosta liian paljon. Toisin sanoen tuloksia on vaikeampi yleistää. Tällä tarkastelutavalla hämärän peittoon jää tieto siitä kuinka paljon palstoilla ylipäättään keskustellaan eri aiheista. On muistettava, että ollakseen vaikuttavaa, keskustelun tulee olla laadullisen lisäksi myös määrällistä.

Mikäli keskusteluja tarkastellaan ajallisella jaksolla, saadaan huomattavasti kattavampi kokonaiskuva siitä, kuinka paljon eri palstoilla yleisesti keskustellaan ja mitkä aiheet puhuttavat. Lisäksi ei tarvitse tehdä tarkkaa harkintaa vaativaa rajausta siitä, missä määrin eri palstoilta valitut teemat ovat identtisiä.

Yllä olevan harkinnan perusteella aineiston keruutavaksi valikoituu tietyllä aikavälillä kerättävä materiaali keskustelun aiheista riippumatta. Keskustelut on kerätty viikon ajalta. Näiden keskustelujen jokainen viesti on analysoitu teemoittelemalla ja tyypittelemällä kirjoitukset Wilhelmitä (2000) mukaillun taulukon avulla. Tämän jälkeen on koottu saadut tiedot taulukkoon ja tarkasteltu, onko foorumien välillä eroja eri luokituksen saaneiden viestien määrässä.

4.3 Skeema

Tutkimuksen analysoinnin apuna on käytetty mukautettua Wilhelmin skeemaa. Edellisessä luvussa ilmi tulleista syistä johtuen skeemaa katsottiin tarpeelliseksi muuttaa siten, että se sopi paremmin suomalaisten keskustelufoorumien, erityisesti Suomi24.fi:n ja Facebookin ryhmien keskustelun analysointiin vuonna 2014. Skeemasta karsittiin myös indeksi, joka mittaa eri kirjoitusten homogeenisyyttä eli sitä kuinka samaa mieltä keskustelijat asioista ovat. Tämän mittaaminen olisi tehnyt tutkimuksesta erittäin laajan. Sitä paitsi voidaan olettaa, että yhden kunnan asioista keskustelevat ihmiset ovat arvomaailmaltaan heterogeenisempiä kuin tiettyjen ryhmien keskustelijat, joissa ryhmään on hakeutunut arvo- ja aatemaailmaltaan samanhenkisiä ihmisiä (vrt esim. Hommaforum tai Vasemmistonuorten keskustelufoorumi). Foorumien poliittisen homogeenisyyden mittaaminen on tutkimusaihe erikseen.

Alla on skeema, joka on mukaelma Wilhelmin luokituksista. Luokat kuvataan tarkemmin alapuolella.

Luokka	Määritelmä
provide:	Kirjoitus tuo informaatiota keskusteluun. Voi olla pelkkä oma mielipide.
seek:	Kirjoitus kysyy muilta keskustelijoilta jotain (interaktiivisuus)
seed:	Kirjoitus on kipinä keskustelulle. Käytännössä keskustelun aloittava viesti.
reply:	Kirjoituksessa vastataan suoraan johonkin tai joihinkin edellisistä viesteistä. Voi olla suora lainaus tai viestin kirjoitusasusta pääteltävissä oleva. (interaktiivisuus)
incorp:	Kirjoitus tuo jotain ulkopuolista tietoa keskusteluun. Tämä voi olla esim. jonkun keskustelun ulkopuolisen henkilön sanoma kommentti tai sitten faktuaalista informaatiota. (tiedon kasautuminen ja jakaminen)
validate:	Kirjoitus edistää keskustelua, tai ei ainakaan tuhoa sitä. Kirjoitus liittyy keskusteltavaan aiheeseen ja se on argumentoitu järkevällä tavalla.
novalid:	Kirjoitus on joko liikaa aiheen vierestä tai sen sävy on sellainen, ettei se rohkaise asialliseen keskusteluun, tai ei muuten liity mitenkään keskusteluun.

Jokainen luokittelu kuvaa omalla tavallaan verkossa tapahtuvan keskustelun laatua. Alla on kuvattu tarkemmin jokaisen luokituksen tarkoitus.

Jokainen kirjoitus on koodattu joihinkin luokista seed, provide, seek, tai reply. Jokainen kirjoitus voi esiintyä vain yhdessä näistä luokista. Edelleen kirjoituksia on arvioitu niiden asiallisuuden mukaan koodaten ne joko luokkaan validate tai novalid. Lisäksi kirjoitus on voinut saada luokituksen incorp riippumatta sen muista luokituksista.

4.3.1 Provide

Mikäli kirjoitus on pelkkä oma mielipide tai yksittäinen kommentti ilman että se suoraan vastaa mihinkään keskusteluketjun edellisiin viesteihin, on se luokittelultaan tyyppiä provide. Deliberaation kannalta provide-luokka kertoo siitä, ettei kirjoittaja välitä tai huomioi edellisen keskustelijoiden mielipiteitä ja kirjoituksia. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että mitä enemmän provide-luokan kommentteja keskustelusta löytyy, sitä enemmän keskustelijat ”huutavat toistensa ohi”, eivätkä yritä luoda yhteisymmärrystä tai konsensusta.

Wilhelm ei ole kertonut tarkasti tutkimuksessaan, milloin viesti tulkitaan pelkäksi provide-viestiksi. Saman ovat panneet myös merkillle Wright ja Street (2007, 861). Oletettavasti luokittelu on tässä tutkimuksessa kuitenkin samanlainen kuin Wilhelmillä. Asialla ei sikäli ole tässä tapauksessa merkitystä, siksi että Wilhelmin ja tämän tutkimuksen tuloksia ei verrata keskenään.

Esimerkki: Suomi24.fi 19. lokakuuta 2014

Kunnan liikenneympyrän rakentamista koskevassa keskustelussa kirjoitetaan:

”Valittajat hiljaa. Hienoa, että katuja parannetaan ja taloja rakennetaan!!!”

Kyseinen viesti ei edesauta keskustelua, eikä se ota huomioon edellisiä keskustelijoita kuin rekisteröimällä sen, että edelliset kirjoittajat ovat kritisineet kunnan halua investoida liikenneympyrään.

4.3.2 Seek

Seek-viesteissä keskustelija osoittaa haluavansa muilta tietoa tai mielipiteitä, eikä pelkästään puhua muiden ohi. Seek-luokan kommentissa kirjoittaja voi joko kysyä keskustelijoilta faktapohjaista lisätietoa tai mielipiteitä keskusteltavaan asiaan liittyen. Hyvin usein kirjoitukset, joissa on kysymysmerkki, luokitellaan seek-luokkaan.

Seek-luokan kirjoitukset ovat tärkeitä deliberaation näkökulmasta. Keskusteluissa nostetut kysymykset tuovat yleensä vastauksia ja ohjaavat näin keskustelua vuorovaikutteisempaan suuntaan. Faktapohjaista tietoa kaipaavat kysymykset kasvattavat uuden tiedon keskusteluun tuomisen todennäköisyyttä.

Esimerkki: Facebook 2. marraskuuta 2014

Alla oleva viesti on kirjoitettu keskusteluketjuun, jossa ihmeteltiin, kuinka kunnan ylin johto on onnistunut ajamaan Kangasalan talouden näin huonoon kuntoon. Viesti on esimerkkinä seed-luokan esimerkissä.

”Niin, nyt ollaan valmistelemassa ensi vuoden budjettia. Menneisyyttä emme voi muuttaa, mutta silloin tehdyistä virheistä voimme oppia jotain. Tai ainakin meidän on pakko tulla niiden kanssa

toimeen. Nyt pitäisi kääntää katse tulevaisuuteen ja kertoa niille pöllöille päättäjille, että miten budjetti kuuluu rakentaa. Ja koska kunnan taloudessa on 8 miljoonan ammottava lovi, niin silloin jaossa ei ole muuta kuin niukkuutta. Vaan miten jaetaan niukkuutta viisaasti?”

Viestin jälkeen keskustelu jatkuu hetken aikaa niukkuuden jakamisesta.

4.3.3 Seed

Seed on keskustelun käynnistävä viesti. Keskustelupalstoilla se tarkoittaa käytännössä ketjun ensimmäistä viestiä. Tutkittavien keskustelupalstojen rakenteesta johtuen tässä tutkimuksessa vain keskustelun aloittavat kommentit voivat saada seed-kommentin. Joillakin foorumeilla keskustelu saattaa rönsyillä samassa ketjussa useaan eri suuntaan, jolloin on käytännössä mahdollista, että seed-luokiteltuja kirjoituksia olisi enemmänkin.

Analysoitaessa ja verrattaessa kahta eri foorumia seed-luokituksen määrä kertoo siitä kuinka paljon uusia keskustelunaloituksia foorumeilla on tehty. Mitä enemmän keskustelunaloituksia, sitä enemmän keskusteltavia aiheitakin foorumilta löytyy. Aloitettujen aiheiden määrä kertoo myös siitä, että ihmiset tuntevat uuden keskustelun käynnistymisen helpoksi ja tervetulleeksi. Toisaalta mikäli seed-kommenttien suhteellinen osuus viesteistä on suuri, kertoo se siitä, etteivät yksittäiset keskustelut välttämättä ole määrältään runsaita, vaan keskustelunavauksiin tulee vain yksittäisiä vastauksia.

Esimerkki:

Facebook 1. marraskuuta

”Kysymys kuuluu miksi ihmeessä kunnan ylinjohto on päästänyt kunnantalouden näin pahasti kuralle?kyllä tässä pitää miettiä oikeasti mihin kuntalaisten verorahat on tuhlatu ja missä on se verorahojen pohjaton kaivo johon veroeurot menee.ei kunnan taloutta todellakaan kyläkoulujen tai terveyskesk.lakkautuksella oikaista.kyllä tässä pitää kunnantilikirjat esille ottaa ja katsoa mihin verorahoja on oikein käytetty.toiseksi kunnan pitää lakkauttaa näitä ihmeellisiä säätiöitä ja osakeyhtiöitä joita kunta omistaa.”

Tämän keskustelun käynnistävän viestin jälkeen alkaa keskustelu kunnan ja valtion taloustilanteesta.

4.3.4 Reply

Reply-luokan kirjoitus on aina vastaus ketjun edellisiin kirjoituksiin. Kirjoituksesta tulee jollakin tavalla havaita, että se liittyy muihin viesteihin. Merkki voi olla hyvin yksinkertainen, mutta sinänsä selkeä signaali siitä, että kirjoittaja on ns. ottanut kopin edellisen kirjoittajan tai edellisten kirjoittajien viesteistä.

Reply-luokan viestit kertovat siitä, että ketjujen edelliset viestit ovat vaikuttaneet kirjoittajan viestiin. Tällöin keskustelu on deliberaation näkökulmasta laadullisesti parempaa.

Esimerkki: Facebook 1. marraskuuta 2014

Keskusteluketjussa on kirjoitettu viesti:

"Pitääkö Kangasalan teettää kaikkea "turhaa" ja kallista? Kun se on kerta niin kallista."

Viestiin on vastattu yksinkertaisesti:

"ei kalliin tuottaminen ongelma ole, jos siitä on odotettavissa enemmän tuottoja ja hyötyjä pitkällä aikavälillä"

Toinen esimerkki: Facebook 4. marraskuuta 2014

Luokkakokoja käsittelevästä keskustelusta:

"Kiitos Tiina! Selkeytit sanomaani kovasti ja täytöntöönpanoa nimenomaan nyt peräänkuulutankin - ettei ole tehty paperia paperin vuoksi. Tutustukaa tuohon suunnitelmaan, jonka valtuusto on hyväksynyt - siis hyväksynyt myös itselleen ohjenuoraksi budjettipäätöksiä varten!"

Viestissä kirjoittaja reagoi edelliseen kirjoitukseen, jossa edellisen kirjoituksen kirjoittaja on tiivistänyt ja kiteyttänyt käynnissä olevaa keskustelua, sekä tuonut siihen vielä uutta tietoa.

4.3.5 Incorp

Incorp-luokitus tulee kaikille niille viesteille, jotka tuovat keskusteluun uutta tietoa. Se voi olla joko faktapohjaista tietoa jostakin lähteestä tai keskustelun ulkopuolella olevan ihmisen, esimerkiksi poliitikon, asiantuntijan tai kadunmiehen sanomaa. Informaation totuuspohjalla ei tässä luokituksessa ole väliä. Oletettavasti verkkoyhteisössä faktat ovat hyvin usein tarkistettavissa ja väärät tiedot korjataan nopeasti. Tästä syystä voidaan olettaa, että pääosin muualta keskusteluun tuleva tieto pitää paikkansa.

Incorp-luokituksella mitataan keskusteluun saapuvan tiedon määrää. Kuten aiempaa tutkimusta tarkastelleessa kyvyssä 3 kuvailtiin, kasvanut käytettävissä oleva tietomäärä parantaa ryhmän ongelmanratkaisukykyä, mikäli se osaa käyttää tietoa hyväkseen. Usein yhteiskunnalliset ongelmat ovat sellaisia, joihin ei ole yksiselitteistä ratkaisua. Siitä huolimatta tietomäärän kasvu parantaa myös vaikeiden ongelmien ratkaisua.

Myöhemmin esitettävissä tuloksissa mukana on myös noincorp-luokka, johon on luokiteltu kaikki ne viestit, jotka eivät tuo uutta tietoa keskusteluun. Tämä on tehty tilastollisteknisistä syistä riippumattomuustestin tekemisen helpottamiseksi.

Esimerkki: Facebook 5. marraskuuta 2014

Kunnan koulujen ryhmäkokojen kasvattamispyrkimyksen säästöjen saamiseksi herättävät keskustelua useammassakin ketjussa. Yhdessä ketjussa on laskettu, kuinka oppilasmäärät muuttuvat luokittain. Tähän keskusteluun on kirjoitettu:

”Vatialassa on esim. kakkosia ja nelosia neljä rinnakkaisluokkaa. Jos ryhmäkokoja kasvatetaan, niin tod.näk. joku tällainen neljän sarja muutetaan kolmeksi. Sen jälkeen luokissa olisi noin 27 oppilasta. Sekin aika paljon Vatialan luokkiin. En tiedä tarkkoja oppilasmääriä, mutta suunnilleen näin”

Kirjoittaja tuo keskusteluun tietoja yhden koulun luokkien määrästä.

4.3.6 Validate

Validate-luokituksen saa kirjoitus, joka edistää demokraattista keskustelua tai neutraali kommentti, jonka sävy ei heikennä keskustelun laatua. Käytännössä validiksi luokitellaan kaikki ne kirjoitukset, jotka eivät päädy novalid-luokkaan.

Keskustelun validiutta on tärkeää arvioida ja mitata, sillä ainoastaan asiallinen ja suurimmalta osin teemassa pysyvä keskustelu voi edistää demokratiaa. Epäasiallinen keskustelu ruokkii ja kannustaa yhä epäasiallisempaan keskusteluun. Tällöin ihmisten into osallistua asioiden ratkaisuun heikkenee entisestään ja keskustelu tyrehtyy. Aggressiivissävytteinen keskustelu pitää ihmiset varmasti pois verkko-osallistumisesta.

Esimerkki: Facebook 4. marraskuuta 2014

Tavallinen hyvä esimerkki asiallisesta viestistä on kirjoitettu koulujen lakkautuksia ja ryhmäkokojen suurentamista koskevassa keskustelussa, joka on laajentunut koskemaan jo kunnan tulevien asuinalueiden koulujärjestelyjä:

”Lamminrahka on tulevaisuutta, mutta kuinka kaukana, sitä on syytä pohtia ja käydä neuvottelut Tampereen kanssa. Olemme sitoutuneet yhteistyöhön ja siitä irtautuminen tai lykkäys on neuvoteltava. Ei ole yksistään Kangasalan käsissä.”

4.3.7 Novalid

Kirjoitukset luokitellaan vielä niiden asiallisuuden mukaan. Novalid-luokituksen saa kirjoitus, joka ei liity kirjoitettuun asiaan mitenkään. Myös sellaiset kommentit, jotka eivät rohkaise asialliseen keskusteluun, luokitellaan novalid-luokkaan. Useimmin novalid-kirjoitukset ovat esimerkiksi henkilön persoonallisuutta arvostelevia kirjoituksia, joissa kritiikin kärki ei kohdistu argumenttiin

tai edellisen viestin sisältöön, vaan muihin asioihin. Kaikki sävyltään uhkaavat, aggressiiviset tai loukkaavat kommentit luokitellaan novalid-luokkaan.

Esimerkki: Suomi24.fi 5.marraskuuta 2014

Keskusteluketjun avausviestissä ihmeteltiin Kangasalan kunnan intoa säästää kirjastotoimessa, vaikka juuri aikaisemmin kirjastoautoa varten tehtiin erillinen levike. Nyt auto lakkaa käymästä pysäkillä ja levike osoittautuu huonoksi investoinniksi. Tämän jälkeen keskustelu etenee Kangasalan muihin säästökohteisiin ja etenkin kunnan tekemiin suuriin investointeihin. Keskusteluketjun viimeiseksi viestiksi on kirjoitettu:

”Nyt ei tarvitse enää säästää,

kun on tarpeeksi sekaisin päästään.

Kyllä valtio huolen pitää omistaan.

Heikki Hurstilla usein syödään,

jos on rahaa pitkävetoa lyödään.”

Viesti on erinomainen esimerkki kirjoituksesta, joka ei ota lainkaan huomioon edellisten kirjoittajien kirjoituksia, eikä se myöskään liity suoraan asiaan.

4.4 Luokittelun ongelmia

Yllä olevan skeeman avulla viestit saadaan koodattua kvantitatiiviseen muotoon, jonka ansiosta niiden vertaileminen on helpompaa. Tutkimusmenetelmän heikkous on se, että usein viestit ovat monitulkintaisia ja saattavat sisältää joko huumoria tai ironiaa. Tämän vuoksi niiden luokittelu on aina tutkijan subjektiivisen työn tulos ja näiden viestien luokittelusta voi olla montaa eri mieltä.

Seuraavassa osassa esitellään tutkimuksen tulokset.

5 Tulokset

Kymmenen päivän havaintojakson aikana tutkimuskohteena olleisiin keskusteluryhmiin kirjoitettiin yhteensä 369 viestiä. Kokonaiskuvan luomiseksi ja kahden eri foorumin vertailemiseksi viestit on luokiteltu aiemmin esitetyn skeeman luokkiin. Keskustelupalstoja vertaillaan viestien saamien luokitusten mukaan, jotta nähdään kuinka paljon ne poikkeavat toisistaan keskustelun vuorovaikutuksellisuuden, niissä liikkuvan tiedon määrän ja kirjoitusten asiallisuuden suhteen.

Lisäksi on mitattu p-arvo, joka kertoo tilastollisesta merkitsevyydestä. Tällä on pyritty selvittämään sitä, ovatko analyysin pohjalta havaitut erot keskustelupalstojen välillä sattumaa vai onko niiden toimintaympäristö ja keskustelukulttuuri erilainen.

Alla on esitetty tutkimusaineisto analysoituna.

Taulukon 1 pohjalta on nähtävissä, että Facebook oli havaintoviikon aikana käytetympi foorumi, sillä viestejä kirjoitettiin sinne enemmän kuin Suomi24:lle. Tämä koski sekä kirjoitettujen viestien absoluuttista määrää että eri keskusteluketjuja. Keskusteluketjut olivat Suomi24:llä hieman pidempiä kuin Facebookissa viestien määrässä mitattuna, mikä selittyy aineistoa tarkastelemalla. Facebookiin kirjoitettiin monia viestejä, jotka eivät saaneet yhtään vastausta. Nämä olivat usein tapahtumakutsuja esimerkiksi kouluverkon lakkauttamista vastustaviin mielenosoituksiin. Toisaalta osa näistäkin kutsuista poiki keskustelua, joten niitä ei myöskään sulkea pois keskustelusta.

Molemmilla palstoilla yksittäisten keskustelujen välillä oli suuria eroja, jolloin keskiarvo ei sinänsä anna uutta informaatiota ilmiölle. Voidaan vain todeta, että osa avauksista herättää voimakasta keskustelua, osa taas kuihtuu kokoon ennen kuin alkaakaan.

Taulukko 1 Viestit ja keskusteluketjut aineistossa

	Facebook	Suomi24
Keskusteluketjut	33	15
Viestejä yhteensä	225	144
Viestejä/keskusteluketju keskimäärin	6,8	9,6

Taulukosta 2 nähdään, että kommentin tyyppien suhteen foorumeilla ei ollut suurta eroa. Kummallakin foorumilla provide-luokitus oli yleisin muiden luokitusten osuuksien ollessa pienempi.

Taulukko 2 Viestit eriteltynä viestityypin mukaan

Kommentin tyyppi	Facebook	Osuus viesteistä	Suomi24	Osuus viesteistä
provide	97	43,10 %	70	48,90 %
seed	33	14,70 %	15	10,50 %
seek	36	16 %	32	22,40 %
reply	59	26,20 %	27	18,90 %
Yhteensä	225		144	
p=0,124				

Facebookissa osallistujat tuovat enemmän uutta tietoa mukaan keskusteluun Suomi24:ään verrattuna. Tämä näkyy viestien määrässä sekä suhteellisesti että absoluuttisesti.

Taulukko 3 Viestit eriteltynä uuden tiedon mukaan tuomisen mukaan

Tieto	Facebook	Osuus viesteistä	Suomi24	Osuus viesteistä
incorp	86	38,20 %	38	26,40 %
noincorp	139	61,80 %	106	73,60 %
Yhteensä	225		144	
p=0,019				

Keskustelu pysyy huomattavasti paremmin keskusteltavassa teemassa ja hyvien tapojen mukaisina Facebookin puolella. Ero kahden foorumin välillä on erittäin merkittävä.

Taulukko 4 Viestit eriteltynä niiden asiallisuuden mukaan

Validius	Facebook	Osuus viesteistä	Suomi24	Osuus viesteistä
validate	208	92,40 %	97	67,10 %
novalid	17	7,60 %	47	32,90 %
Yhteensä	225		144	
p=5,376E-10				

5.1 Keskustelun interaktiivisuus

Keskustelun vastavuoroisuudessa (reply), lisätiedon tuomisessa (incorp) tai yleisessä kyselemisessä (seek) palstojen välillä ei ollut merkittävää eroa. Facebookissa reply- ja incorp-luokkien suhteellinen osuus oli hieman suurempi kuin Suomi24:ssä. Sen sijaan seek-luokka oli yleisempi Suomi24.fi:ssä. Kysymysten suhteellisen osuuden suurempi määrä Suomi24.fi:ssä selittyy sillä, että usein nimettömänä kirjoitetut viestit olivat kysymyksiä, johon kirjoittaja halusi vastauksen.

Sen sijaan Facebookissa kysymyksiä käytettiin enemmänkin keskustelun syventämiseen, teeman kääntämiseen tai argumenttien esittämiseen *”Mistä sitten voidaan säästää jos kouluverkon supistaminen ei ole hyvä tapa?”*

Suomi24.fi:ssä saa esittää tyhmiäkin kysymyksiä henkilöllisyyttä paljastamatta. Kangasalan asioihin osaa usein vastata joku kangasalalainen, joten kysymys kannattaa esittää siellä. Sen sijaan omalla nimellä ja profiilikuvalla Lidlin aukioloaikojen tiedustelu kouluverkon supistamista tai kirjastojen lakkauttamista koskevien keskustelujen välissä voi tuntua kiusalliselta.

Keskustelun interaktiivisuudessa palstojen välinen ero ei ole tilastollisesti merkitsevä (p-arvo 0,124), mutta mikäli syvennyttäisiin tutkimaan vielä erikseen incorp -luokan välisiä eroja kahdella eri foorumilla, nähtäisiin, että Facebookin puolella keskusteluun tuodaan lisätietoa huomattavasti syvällisemmin ja keskustelua ruokkien (kts. luku 5.3. Facebook vs. Suomi24).

5.2 Keskustelun validius

Suurin ero havaintomateriaalien välillä syntyi viestien validiuden suhteen. Suomi24.fi:ssä peräti lähes kolmannes palstalle kirjoitetuista viesteistä oli epäasiallisia tai sellaisia, jotka eivät edistä hyvää keskustelua. Sen sijaan Facebookissa 92 prosenttia kirjoitetuista viesteistä oli asiallisia. Lisäksi on vielä huomioitava, että Suomi24.fi:ssä osa asiattomista viesteistä on todennäköisesti poistettu ennen kuin ne on ehditty kerätä havaintomatriisiin. Tämä todennäköisesti nostaa Suomi24.fi:hin kirjoitettujen asiattomien viestien suhteellisen osuuden määrää entisestään. Toki on pidettävä mielessä, että myös Facebookille kuka vain voi kirjoittaa mitä vain ja myös sieltä poistetaan viestejä. Yleensä näissä ryhmissä ryhmän ylläpitäjä huomauttaa tämän jälkeen netiketistä tai asiallisen keskustelun tärkeydestä. Tällaisia merkkejä havaintomateriaalista ei ole luettavissa.

Mikäli novalid-luokituksen saaneita viestejä vertaillaan ryhmittäin keskenään, voidaan havaita, että Facebookiin kirjoitetut viestit saivat asiattomuusluokituksen usein vain siksi, etteivät ne liittyneet itse asiaan millään tavalla, tai muuten pyrkivät tekemään käsiteltävästä asiasta naurunalaisen. Sen sijaan Suomi24.fi:ssä asiattomat viestit olivat usein aggressiivisia ja edellisen henkilön taustoja tai persoonallisuutta arvostelevia. Jälkimmäinen on herkempi tuhoamaan keskusteluilmapiiriä.

5.3 Facebook vs. Suomi24

Paikallisen demokratian näkökulmasta Facebook voittaa Suomi24.fi:n keskustelun laadussa ja sen dynamiikassa. Facebookin avulla syntynyt keskustelu on hedelmällisempää, asiallisempaa ja keskustelussa jaetaan myös enemmän tietoa. Kyse ei ole pelkästään incorp-luokituksen saaneiden viestien suhteellisesta osuudesta keskustelussa, vaan näiden incorp-luokituksen saaneiden viestien sisällöistä ylipäätensä.

Esimerkkinä Facebookin keskusteluketju, jossa käsitellään Kangasalan kunnan rakenteellisia muutoksia vuodelle 2017. Erityisesti säästöt koulutoimessa puhuttivat. Keskustelijat jakoivat

aktiivisesti tietoa keskenään ja jopa aktivoituivat Internetin ulkopuolella selvittämään asioita kunnan puolelta.

Alla olevissa esimerkeissä tämän tutkimuksen kannalta ei ole oleellista, mistä tarkalleen ottaen on kysymys vaan siitä, miten eri keskustelijat asioita esittävät:

Käyttäjä S.E:

"Kysyin asiaa lautakunnan vpj:n ominaisuudessa. Nyt uutisoitu raha, jota haettiin, koskee vuotta 2015, mutta nyt loppuvuodesta haettavaksi tulevaa lukuvuoden 2015-2016 ryhmäpienennysrahaa ei haeta, ellei valtuusto 17.11. toisin päättä. Käytännössä nyt ei ole siis pyörretty mitään aiempia päätöksiä. Nyt haettu raha ei estä opetukseen kaavailtujen säästöjen toteuttamista"

Käyttäjä H. L-E.:

"Lisään vielä senkin, että talousarvioesityksessä lukee sivulla 25: "kunta ei hae opetusryhmäkoon pienentämisrahaa lv. 2015-2016. Tämä mahdollistaa ryhmäkoon kasvattamisen ja tuntiresurssin pienentämisen"

Käytännössä epäilen vahvasti sitäkin, onko viranhaltijalla mahdollisuutta päättää "no haetaas nyt sittenkin", jos sivistyskeskuksen kunnanhallitukselle esittämissä säästöissä (ja KH:n hyväksymissä, edelleen valtuustolle menevissä) sanotaan tuo yllä mainittu sitaatti."

Käyttäjä S.L:

"Mikäli ymmärsin itse oikein, nyt 7.11. haettiin rahaa kevätkukukaudelle 2015. Jos sitä ei olisi haettu, ei voitaisi hakea marraskuun lopulla rahaa lukuvuodelle 2015-2016. Tuosta marraskuun lopussa haettavasta rahasta päättää valtuusto eli on valtuuston käsissä suurenevatko ryhmäkoot jne. ensi vuonna"

Suomi24:n keskusteluissa uuden tiedon jakaminen tapahtuu seuraavasti:

Ketjun aloittaja kysyy *"Ottaisiko joku selvää paljonko maksaa keskustan katu-risteys muutokset niin voimme sitten miettiä että mitä järkevää sillä rahamäärällä olisi saatu ?"*

Tähän viestiin vastataan nimimerkillä ”ota itse”, joka jakaa keskusteluun verkkolinkin Kangasalan kunnan kaikkien toimielinten pöytäkirja-arkistoon kirjoittamatta mitään muuta tekstiä.

Yksi Facebookin hyödyistä on myös se, että keskustelu tapahtuu pääosin kirjoittajien omilla nimillä. Nimien johdosta verkkokeskustelu voi siirtyä myös ”elävään elämään”, sillä verkkokeskustelua voi jatkaa myös muilla areenoilla. Sen sijaan nimetön kirjoittelu ei tuo persoonaa viestien taakse ja sen vuoksi nimetöntä keskustelua on vaikea jatkaa muualla, mikäli se olisi asiallistakin.

Facebookin ryhmä on lisäksi monella tavalla sopiva ”tila” keskustelulle, sillä Facebookiin vaaditaan kirjautumista ja lisäksi ryhmällä on oma erityinen paikkansa Facebookissa. Ryhmän taustakuvaa voi koristaa jollakin paikallisella teemakuvalla. Esimerkiksi Kangasalan kuntalaisryhmässä taustakuvana on valokuva Kangasalan kirkonkylästä, Kirkkojärvestä ja Kirkkoharjusta. Juuri harjut ja järvet ovat tärkeä osa kangasalalaista identiteettiä. Vastaavasti Suomi24.fi:n Kangasalaa koskevat keskustelut tapahtuvat vain yhdellä sivuston tuhansista keskustelualustoista, eikä keskustelualueen ulkoasu erotu muista keskustelualueista.

Analyysiosion taulikoissa esitetyt p-arvot osoittavat, että etenkin informaation tuomisen ja asiallisuuden osalta Facebook ja Suomi24 ovat kaksi erilaista keskusteluympäristöä, mikäli p-arvon rajaa 0,05 pidetään tilastollisen merkitsevyyden rajana. Keskustelun yleistä elävyyttä ja vuorovaikutusta mittaavien provide, seed, seek ja reply -luokkien kohdalla p-arvo nousee suuremmaksi (0,124).

Keskustelevatko samat henkilöt molemmilla foorumeilla? Tätä ei voi tietää, sillä Suomi24 on täysin anonyymi foorumi. Joka tapauksessa kahdella eri foorumilla vallitsevat hieman eri kirjoittamattomat säännöt, joten mikäli keskustelijat ovat samoja molemmilla palstoilla muuttavat he omaa toimintatyyliään huomattavasti siinä vaiheessa, kun oma henkilöllisyys jää piiloon.

5.4 Muita huomioita

Internetissä käytävään keskusteluun kuuluu olennaisena osana argumenttien lisäksi myös keskusteluun osallistujien ihmisten tarkoitusperien ja kyvykkyyden arvostelu.

Yleisönosastokirjoituksissa, keskustelupalstojen viesteissä sekä sosiaalisen median kirjoitusten mallialoitus kuuluu:

”Asioista kannattaisi ottaa ensin selvää, ennen kuin ryhtyy kirjoittamaan...”

Tämän tutkimuksen havaintoaineistossa tällaisia kirjoituksia ei löytynyt, mutta analyysiosiossa nämä viestit olisi vaikea hyväksyä valideiksi. Tietenkin väärän faktan esittäminen on deliberaatiota heikentävä asia itsessään ja muiden keskustelijoiden on puututtava tähän. Toisaalta osa poliittisista kysymyksistä on monimutkaisia, monitulkintaisia ja niissä voi nähdä niin monia eri näkökulmia, jolloin niiden ”totuusarvo” riippuu viestin lukijan aatemaailmasta. Siksi tällaisia henkilöön meneviä arvosteluja tulisi välttää. Havaintoaineistosta on pääteltävissä, että sosiaalisen median kuntaryhmän vakiokeskustelijat välttivät näitä ilmaisuja, sillä he halusivat keskustelun jatkuvan hyvässä hengessä. Myös poliittisen kentän toiselta puolelta tulevat argumentit hyväksytään ja niitä kommentoidaan asiallisesti. Edellä kirjoitettu oli havaittavissa erityisesti Facebookin puolella.

Ilmiö selitetty Robert Axelrodin teoksessa *The Evolution of Co-operation* (1990), jossa kerrotaan, kuinka täysin vastakkaisilla tarkoituksiperillä varustetut ihmiset kykenevät tekemään yhteistyötä keskenään hyötyäkseen itse. Axelrod kertoo teoksessaan muun muassa ensimmäisen maailmansodan juoksuhaudoista, joissa vastakkaisen puolen sotilaat oppivat jopa tuntemaan toisiaan. He eivät myöskään tarkoituksellisesti ampuneet vihollista silloin kun hänestä ei ollut välitöntä uhkaa itselle. Näin myös vastapuoli oppi kunnioittamaan vihollista, jolloin ainoastaan hyökkäystaisteluissa tuli kuolonuhreja. Tarkka-ampujat tähtäsivät tarkoituksella ohi ja tykistö ampui keskityksensä tietyllä kellonajalla tiettyyn paikkaan. Tällöin vihollinen kykeni välttämään sen keskelle joutumisen.

Axelrodin teoria perustuu vastavuoroisuuteen: mikäli molemmat kykenevät toimimaan yhteistyössä, molemmat saavat myös hyötyä. Mikäli molemmat käyttäytyvät vihamielisesti toisiaan kohtaan, osapuolet eivät hyödy läheskään yhtä paljon toisistaan.

Axelrod käyttää mallinsa pohjana niin kutsuttua vangin dilemmaa, jossa kaksi pelaajaa voivat joko tehdä yhteistyötä tai olla tekemättä. Esimerkkinä hän käyttää kahta teollisuusmaata, jotka molemmat ovat määränneet ulkomaan tullit tuontitavaroille. Molemmat maat hyötyisivät eniten, mikäli ne poistaisivat tullit. Kaikkein eniten hyötyisi yksittäinen maa, joka pitäisi tullit itse

voimassa, mutta jonka naapurimaa poistaisi ne. Tällöin tullit poistanut naapurimaa menettäisi kaikkein eniten. Toisin sanoen maille on optimaalista olla joko jatkuvassa yhteistyössä tai ei yhteistyössä ollenkaan. Mikäli vain toinen tekisi yhteistyötä, kävisi niin, että yhteistyötä tekemätön maa hyötyisi, mutta yhteistyöhön suostuva häviäisi. (Axelrod 1990, 5–8.)

Axelrod luo kirjassaan pidemmän tähtäimen toimintamallia, jossa optimaalisimmaksi toimintatavaksi ilmenee se, että pelaaja A suostuu aluksi yhteistyöhön ja tekee sen jälkeen aina samalla tavalla kuin pelaaja B. Mikäli B ei suostu yhteistyöhön, kieltäytyy myös pelaaja A yhteistyöstä. Tämän jälkeen A suostuu yhteistyöhön vasta, kun pelaaja B on tehnyt edellisellä kierroksella samalla tapaa.

Verkkokeskusteluissa olisi mahdollista saada helposti lyhyen aikavälin hyötyä lyttäämällä vastapuoli henkilöä, persoonaa ja hänen taustojaan koskevilla argumenteilla. Pidemmällä tähtäimellä tämä kuitenkin tuhoaa koko keskustelun ja deliberaation, jonka jälkeen keskustelusta ei ole hyötyä enää kenellekään.

Etenkin Suomi24.fi:n keskusteluissa on nähtävissä, että henkilöön menevä keskustelu ei vie deliberaatiota eteenpäin, vaan lopulta tuhoaa sen. Tästä esimerkki on keskusteluketjusta, joka ei liity Kangasalan kunnan asioihin, mutta joka valaisee edellä mainittua ongelmaa.

Ketjun ensimmäinen viesti on provosoiva ja siinä vaaditaan Kangasalan taksikuskeja liikennesääntöjen kertauskurssille. Aloittajan mukaan kangasalalaiset taksikuskit eivät piittaa Stop-merkistä eivätkä siis pysähdy tällaisilla liikennemerkeillä varustetuissa risteyksissä.

Ensimmäisissä viesteissä kehoitetaan aloittajaa ottamaan taksin numero ylös. Toinen viesti kertoo, etteivät taksitarkastajat ehtisi muuta tekemäänsäkään, mikäli liikennevirheiden tutkiminen kuuluisi heidän tehtäviin. Tämän jälkeen nimimerkki ”Huvittunut” vastaa aloittajalle pitkällä viestillä, johon on kirjoitettu muun muassa:

”En menisi itse vauhkoamaan netissä tai muualla ensin asiasta, ennenkö on puhutellut kyseisen taksin kuskia, miksi teki niin?! Helppo on tulla netin syövereihin nimettömänä pistään haukut liikenteeseen, kun munaa ei ole itsellä mennä sanomaan asiasta asianomaiselle. Asia ei kuulu netille vaan poliisille, taksikuskille ja sinulle :)”

Yllä olevaan viestiin tulee vastaus:

”Olisikohan ”Huvittunut!” itse kenties taksikuski? Kirjoituksesta saa sellaisen vaikutelman. Ellei jopa juuri tämä kyseinen STOP-merkin takaa tullut taksikuski?”

Keskustelu päättyy käytännössä siihen, kun kirjoittajan henkilöllisyyttä lähdetään arvuuttelemaan.

Keskustelukulttuuriin vaikuttaa voimakkaasti sen anonyymiyys. Facebookin kaltaisilla foorumeilla kirjoittajan henkilöllisyyttä ei tarvitse arvailla, vaan se on tiedossa, jos mahdollisia valeprofiileja ei oteta huomioon. Omilla nimillä tapahtuva keskustelu muistuttaa huomattavasti enemmän kasvokkain tapahtuvaa keskustelua, mikä lisää keskustelijoiden välistä kunnioitusta ja poistaa tarpeen pohtia keskustelijan henkilöllisyyttä.

Keskustelupalstalla muut teemat ottavat vallan, eikä demokratialle tai yhteisön kehittämiselle jää tilaa. Toisaalta paremmin ja demokratian kannalta tehokkaammin toimiva Facebook voi myös viedä keskustelijat pois Suomi24.fi:stä. On kuitenkin melko varmaa, että Suomi24.fi ei olisi deliberaation kannalta merkittävästi parempi keskustelupalsta, vaikka muita sosiaalisen median ryhmiä ei olisi, ja kaikki halukkaat keskustelisivat anonyyminä Suomi24.fi:ssä.

5.5 Miten kunta voi käytännössä hyödyntää sosiaalista mediaa?

Mikäli kunnalla ei ole minkäänlaista kosketuspintaa Internetin vuorovaikutteisiin medioihin, se voi pistää sosiaalisen median alustan itse pystyyn. Tässä tapauksessa on kuitenkin huomioitava muutamia seikkoja, sillä sosiaalisen median käyttö paikallisdemokratian hyödyntämiseen voi monella tapaa myös kääntyä tätä tavoitetta vastaan.

5.5.1 Kunta ulkopuolelle

Avoimeen keskusteluun tarkoitettussa sosiaalisen median ryhmässä ei koskaan saisi syntyä sellaista kuvaa, että kyseessä olisi kunnan virallinen ryhmä, jossa kunta olisi osapuolena, tai jossa esitetyt mielipiteet tai uudet ideat kulkeutuisivat automaattisesti kunnan virallisten toimielinten luokse.

Ihmisten tulisi esiintyä ryhmissä omilla nimillään ja kaikkien tulisi olla ”samanarvoisia” titteleistä riippuen. Keskustelijan painoarvon tulisi muuttua ainoastaan argumenttien tai hänen keskusteluun tuoman tiedon valossa, ei esimerkiksi sosioekonomisen aseman puolesta. Arnsteinin hengessä (luku 3.2.) ryhmän pitäisi olla osallistumisen tukijärjestelmä, ei tiedotussivusto.

Lisäksi kunnan ylimpien viranhaltijoiden ei tulisi ottaa osaa keskusteluun lainkaan, vaan seurata sitä aktiivisesti. Mikäli ryhmässä käytävä keskustelu kaipaa kunnan tai sen virkamiesten kommentteja, tulee ne tehdä muualle. Sosiaalisen median kuntaryhmä on joka tapauksessa erittäin epävirallinen paikka, jonka vuoksi sieltä saatava hyöty on kuljetettava ensin kunnan virallisiin toimielimiin. Vastaavasti kunnan ja viranhaltijoiden omat kannanotot on hyvä ilmoittaa vaikkapa kunnan omilla Facebook-sivuilla (jotka on tarkoitettu vain tiedottamiseen, ei keskusteluun), Internet-sivuilla tai paikallislehden toimittajan kautta paikallislehdessä.

Sen jälkeen on luotettava, että tieto kulkee myös ryhmään. Mikäli viranhaltija itse ryhtyy kommentoimaan sosiaalisen median ryhmässä käytäviä asioita, jää hän sinne ”ikuisiksi ajoiksi ansaan”. Keskustelu saattaa mennä jankkaamiseksi, eikä se etene. Lisäksi viranhaltija odotetaan tämän jälkeen kommentoivan jokaista sinne ilmestynyttä kirjoitusta tai kysymystä. Mikäli hän ei näin tee, tulkitaan tämä epädemokraattiseksi, piittaamattomuudeksi tai ylimielisyydeksi.

Valtuutetut saavat kommentoida vapaammin sosiaalisen median keskusteluja ja se on jopa monelta osin toivottavaa, sillä kuntalain mukaan viranhaltijat ovat vain valmistelijoita valtuutettujen tehdessä päätökset ja heidän kantaessaan vastuun. Toisaalta tässäkin on varottava sitä, ettei keskustelu käänny pelkäksi valtuutettujen tai paikallispolitiikkaan mukaan pyrkivien väliseksi keskusteluksi. Mikäli keskustelu on liian ”elitististä”, se karkottaa tavalliset kansalaiset pois areenoilta.

5.5.2 Tekijät aktiivisia

Jokainen sosiaalisen median ryhmä vaatii oman perustajansa ja hallinnoijansa, joka konkreettisesti laittaa ryhmän pystyyn ja kutsuu muut mukaan keskusteluun. Kun kunta tai sen ylimmät virkamiehet eivät voi olla tätä tekemässä, on jonkun muun se tehtävä.

Sopivimpia henkilöitä tähän työhön ovat ”puolitunnetut” kuntalaiset ja aktiiviset kyläläiset, joilla on jo entuudestaan kokemusta sosiaalisesta mediasta. Näiden henkilöiden tulisi olla poliittisesti sitoutumattomia, mutta yhteiskunnallisesti aktiivisia. Ryhmän moderaattoreiden tulisi olla myös aktiivisia ryhmän keskusteluttajia, jotka saavat aikaan deliberatiivisen demokratian mielessä hedelmällistä keskustelua.

Usein käy niin, että kuntaryhmästä tulee jotain muutakin, mihin se on alun perin tarkoitettu ja usein kuntaryhmiä ei ylipäättänsä ole perustettu mihinkään tarkoitukseen, jolloin ne toimivat lopulta jossain muussa kuin kuntademokratiaa edistävässä tarkoituksessa. Mutta jos ryhmät perustetaan kuntademokratian edistämistä varten, niitä tulee aktiivisesti ohjata ja auttaa pysymään tässä tarkoituksessa.

Asiassa pysytään helpoimmin sillä, että ryhmän perustajat ja moderaattorit kykenevät ruokkimaan keskustelua kommenteilla, jotka pysyvät asiassa, mutta toisaalta antavat aihetta keskusteluun. Tämän voi tehdä tarjoamalla toisenlaista näkökulmaa tai kysymältä ryhmäläisiltä konkreettisia kysymyksiä.

5.5.3 Tasapuolinen moderointi

Moderaattorien tulisi olla tasapuolisia esimerkiksi asiattomia viestejä poistaessaan. Moderoinnin tulisi olla myös selkeää. Facebook-ryhmätoiminnossa saa sivun yläosaan kiinnitettyä julkaisun, johon voi kirjoittaa esimerkiksi ryhmän säännöt. Asiattomia kirjoituksia poistettaessa moderaattorin olisi kohteliasta ilmoittaa poistetusta viestistä ja viitattava sääntöihin. Viestin poistamisen syitä koskevaa väittelyä tulisi välttää.

Tästä johtuen moderaattorien ei tulisi olla poliittisesti sitoutuneita. Vaikka hän toimisi tehtävässään kuinka hyvin tahansa, on poliittista sitoutumista mahdollista käyttää lyömäaseena ja välineenä toiminnan kyseenalaistamiseen.

5.5.4 Ilmapiiiri

Ryhmän ylläpitäjät kykenevät keskustelun asiapitoisuuden ohella ohjaamaan jossain määrin myös käytävän keskustelun ilmapiiriä. Silloin kun viestintä perustuu lähestulkoon pelkästään kirjalliseen kommunikointiin, on oltava erittäin tarkkana siinä, miten asian ilmaisee. Yksittäiset sanavalinnat saattavat muuttaa viestin tulkintaa vastaanottajan puolella radikaalisti. Tämän vuoksi asian ilmaisuun kannattaa kiinnittää paljon huomiota.

Facebookin kaltaisessa sosiaalisen median sovelluksessa viestit eivät saa olla liian pitkiä, joten ne tulee pitää sopivan lyhyinä. Ilmapiiriä voi myös parantaa huomioimalla toisten kommentit tai ”kuittaamalla ne luetuiksi” aloittamalla oma kirjoitus esimerkiksi lyhyellä toteamuksella: ”Kiitos kommentistasi” tai ”Ymmärrän näkökulmasi, mutta...”.

5.5.5 Tiedon tuominen

Uusia keskusteluaiheita voi synnyttää tuomalla ryhmään uutta tietoa. Uusi tieto ja parantunut informaatio lisäävät usein keskustelua. Tällainen tieto voi olla vaikkapa kunnanvaltuuston päätös tai valtuutetun paikallislehteen antama haastattelu, joka herättää keskustelua. Uusia keskusteluaiheita ei saisi tuoda keskusteluun kuitenkaan liikaa, jotta yksittäisestä aiheesta ehditään keskustella ennen kuin se häviää uusien viestien joukkoon.

6 Päätelmät

Tämän tutkielman perusteella Facebook osoittautui Suomi24:ää huomattavasti paremmaksi alustaksi kuntademokratian kehittämisen näkökulmasta, sillä Facebookissa kuntalaiset jakoivat enemmän tietoa, kunnioittivat enemmän toisiaan ja pysyivät asiassa Suomi24:ään verrattuna.

Ehkä Suomi24:lläkin on oma tarkoituksensa, vaikka sen seuraaminen kunnanvirastossa voi olla ajanhukkaa. Suomi24:n kaltainen anonyymi foorumi voi pitää Facebookin kaltaiset foorumit ”puhtaampina”. Ihmiset, joiden nettikirjoittelun syvempi motiivi kumpuaa muista kuin osallistumisen halusta, esimerkiksi omista henkilökohtaisista ongelmista, saattavat pysyä niillä foorumeilla, missä heitä ei voida tunnistaa.

Sosiaalisen median käyttö politiikan teon välineenä on vielä lapsenkengissä, ja sosiaalinen media ilmiönä tuntuu olevan vielä melko vieras sekä valtuutetuille että poliitikkaa sosiaalisen median kautta seuraaville. Kukaan ei tiedä miten siihen tulisi suhtautua. On kiistatonta, että sosiaalisen median kautta on mahdollista levittää informaatiota nopeasti ja juuri sellaisessa muodossa, jota sanoman lähettäjä haluaa. Kuten aiemmin on mainittu: tieto lisää ihmisten kykyä tehdä päätöksiä.

Nuorelle sukupolvelle erilaisten teknisten laitteiden kautta välitetty informaatio on itsestäänselvyys ja he ovat kasvaneet tähän. Sen sijaan vanhemman polven edustajille verkkomaailma kaikkine sovelluksineen voi tuntua vieraalta. Lisäksi maailma muuttuu jatkuvasti. Voi hyvin olla mahdollista, että jokin uusi innovaatio korvaa tulevaisuudessa sosiaalisen median demokraattisena välineenä. Sosiaalinen media on melko tuore ilmiö ja nopeasti muuttuvassa maailmassa se voi hävitä tai muuttaa muotoaan sellaiseksi median muodoksi, joksi se määriteltiin 2010-luvulla.

Mikäli aihetta halutaan tutkia myöhemmin enemmän, tulisi Wilhelmin luokitusta entisestään kehittää. Esimerkiksi moderaattorin toimesta poistettujen viestien määrä tulisi saada molemmilta palstoilta selville ennen kuin kirjoitettujen viestien määrää ryhdytään vertailemaan.

Sosiaalinen media tuo joka tapauksessa lisää tietoa saataville, oli kysymys sitten puhtaasta faktatiedosta tai sitten ihmisten yhdessä tuottamasta tiedosta ja ratkaisemista ongelmista. Se ei kuitenkaan saa johtaa harhakäsityksiin.

Kunta voi käyttää sosiaalista mediaa toimintansa kehittämisessä, mutta kunnan on itsessään vaikea luoda sinne kehittämisympäristöä, sillä osallistuvassa keskustelussa keskustelevat ihmiset, eivät kunnan kaltaiset persoonattomat instanssit. Siksi kunnassa kannattaakin seurata niitä olemassa sosiaalisen median sovelluksia, joissa ihmiset ovat jo valmiiksi. Kuten tämän tutkielman alussa on todettu, kuntalaiset eivät löydä pelkkää osallistumista varten kehitetyille foorumeille.

Valtuutetun ja viranhaltijan rooleissa oma ammatillinen osaaminen, vuorovaikutustaidot ja henkilökohtaiset verkostot ovat osa niitä tekijöitä, joiden voidaan katsoa vaikuttavan hänen tehtäviensä menestykselliseen hoitamiseen. Omaa kuntaa koskevan sosiaalisen median seuraaminen voi auttaa edellä mainittujen tekijöiden kehittämisessä huomattavasti tuomalla tietoa ja uusia sosiaalisia kontakteja myös verkkomaailman ulkopuolella. Jos ihmisten ammatillinen pätevyys kehittyy, voidaan olettaa hänen työnsä kädenjäljenkin paranevan. Mutta näkevätkö viranhaltijat ja valtuutetut sosiaalisen median seuraamisen mahdollisuutena kehittyä ammatillisesti, on aivan toinen kysymys.

Yhteiskuntatieteistä tuttu *yleisen mielipiteen* käsite on vanha ja siitä on esitetty monenlaisia tulkintoja. Onpa sen olemassaolo jopa kyseenalaistettu (ks. Suhonen 1999). Jos kuvittelemme sellaisen kuitenkin olevan olemassa, poliitikkojen ja virkamiesten ei pidä altistaa itseään sellaiselle harhakäsitykselle, että tämä yleinen mielipide olisi tulkittavissa sosiaalisesta mediasta. Facebookista puuttuvat useimmiten juuri ne ihmiset, jotka saattavat muutenkin olla yhteiskunnallisen keskustelun ulkopuolella; esimerkiksi vanhukset, syrjäytyneet ja vammaiset. Heidän äänensä tulisi myös saada kuuluville. Sosiaalinen media voi olla toki apuna myös syrjäytyneiden kuulemisessa, mutta sosiaalinen media on usein samanlainen areena kuin muutkin keskustelutilat: parhaiten pääsee esiin kovalla äänellä ja hyvillä argumenteilla. Nämä ominaisuudet eivät välttämättä ole syrjäytyneillä ihmisillä vahvimpia.

Tästä yleisen mielipiteen harhasta on kyse juuri silloin kun tamperelainen kaupunginvaltuutettu perusteli valtuustossa, miksi Tampereen raitiotien rakentamisesta järjestetä kansanäänestystä. Hänen mukaansa äänestystä ei tarvitse järjestää muun muassa siksi, että:

”Mielestäni kaupunkilaisia on kuultu laajasti. Intohimoisia keskusteluja on käyty esimerkiksi sosiaalisessa mediassa” (Aamulehti 17.6.2014)

Sosiaalinen media ei korvaa demokratian tuhansia vuosia vanhoja menetelmiä. Se on vain yksi uusi ulottuvuus vanhojen ja hyväksi havaittujen tapojen joukossa.

Tämä tutkielma on pyrkinyt tuomaan sekä teoreettisesti että empiirisesti esiin sosiaalisen median asemaa kuntademokratiassa. Yllä esitetty näyttää, että sosiaalisella mediassa käytävä keskustelu sisältää kuntademokratian ja argumentaation kannalta paljon ongelmakohtia, ja nimetön keskustelu voi joiltakin osin jopa häiritä demokratiaa karkottamalla herkimpiä ihmisiä pois netin äärestä. Kaikesta huolimatta sosiaalista media ei voida sivuuttaa tulevaisuuden kuntademokratiassa jo yksistään sen argumentin vuoksi, että ”perinteiset” demokraattisen osallistumisen muodot ovat menettäneet kiinnostustaan.

Lähteet

Painetut lähteet

Ahuja, Sameer, Pérez-Quñones & Kavanaugh, Andrea 2009. Rethinking Local Conversations on the Web. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*.

Anttiroiko, Ari-Veikko & Savolainen, Reijo 2010. Kirjasto 2.0: yleiset kirjastot sosiaalisen median hyödyntäjinä. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 4/10, 377–393.

Arnstein, Sherry 1968. A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Planning Association, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224. (Artikkelin kuvaus esitetty Internetissä osoitteessa <https://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>)

Axelrod, Robert 1990. *The Evolution of Co-operation*. New York: Penguin Books.

Baron, Robert S, Hoppe, Siwg I., Kao, Chuan Feng, Brunsmanm Bethany, Linneweh, Barbara & Rogers, Diane 1996. Social Corroboration and Opinion Extremity. Journal of experimental social psychology 32, 537–560.

Brady, Henry E., Verba, Sidney & Lehman Schlozman, Kay 1995. Beyond SES: A Resource Model of Political Participation. American Political Science Review Vol. 89, No 2, 271–294.

Brown, Rupert 1997. *Group Processes – Dynamics within and between groups*. Blackwell: Oxford.

Castells, Manuel 2004. *The network society : a cross-cultural perspective*. Cheltenham: Edward Elgar.

Cavalier, Robert with Kim, Miso and Zaiss, Zachary, Sam 2009. Deliberative Democracy, Online Discussion, and Project PICOLA. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Cohen, Joshua 1989. *Deliberation and Democratic Legitimacy*. Teoksessa Hamlin, Adam & Pettit, Philip 1989 *The Good Polity – Normative Analysis of the State*. Oxford: Basil Blackwell.

Cooper, Mark 2009. Political Action and Organization Building: An Internet-Based Engagement Model. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University.

Dahl, Robert A. 1998. *On democracy*. New Haven: Yale University Press.

Davies, Todd, O'Connor, Brendan, Cochran, Alex, Effra, Jonathan J., Parker, Andrew, Newman, Benjamin ja Tam, Aaron 2009. An Online Environment for Democratic Deliberation: Motivations, Principles, and Design. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Dryzek, John S. 2000. *Deliberative democracy and beyond : liberals, critics, contestations*. Oxford: Oxford University Press.

Eneroth, Bo 1987. *“Hur mäter man vackert”: grundbok i kvalitativ metod*. Stockholm: Natur och Kultur

Friedman, Will 2006. Deliberative Democracy and the Problem of Scope. *Journal of Public Deliberation*. Vol 2/2006. Issue 1.

Gordon, Graham 2003. *The Internet : a philosophical inquiry*. London & New York: Routledge. Elektroninen aineisto.

Gutmann, Amy & Thompson, Dennis 1997. *Democracy and disagreement*. Cambridge (Mass.): Belknap Press of Harvard University Press.

Habermas, Jürgen 1979. *Communication and Evolution of Society*. (Kääntänyt englannin kieleen Thomas McCarthy). Boston: Beacon Press.

Haikonen, Atte, Kivistö, Reino & Varpasuo, Päivi 1977. *Kunnallinen tiedottaminen*. Vantaa: Suomen kunnallisliitto.

Hannus, Arno & Hallberg, Atte 1993. *Kunnallislaki*. Porvoo: WSOY.

Heath, Chip & Gonzales, Rich 1995. Interaction with Others Increases Decision Confidence but Not Decision Quality: Evidence against Information Collection Views of Interactive Decision Making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 61:3, 305–326.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004. *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Häikiö, Liisa 2005. "Osallistumisen rajat." Valta-analyysi kestävän kehityksen suunnittelusta. Tampere: Tampere University Press.

Jalonen, Harri 2010. Informaation välttäminen kunnallishallinnossa. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 38, 38—67.

Jordan, Tim 1999. *Cyberpower the culture and politics of cyberspace and the Internet*. London & New York: Routledge.

Kelly, John, Fisher Danyel, Smith Marc 2009. Friends, Foes, and Fringe: Norms and Structure in Political Discussion Networks. PICOLA. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Kotkavirta, Jussi 1999. Ajatus. Tietoteoria. Helsinki: WSOY.

Kuntalaki 17.3.1995/365.

Lankes, R. David, Silverstein, Joanne & Nicholson, Scott 2007. Participatory Networks: The Library As Conversation. *Information Technology and Libraries*. Vol 26, No 4. s. 17—33.

Landemore, Hélène & Elster, Jon, eds. *Collective Wisdom: Principles and Mechanisms*. Cambridge University Press. Cambridge

Lappalainen, Pertti 2008. Internet kansalaisten politiikassa. *Politiikka* 50:1, 9–20.

Leshed, Gilly 2009. Silencing the Clatter. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University.

Lev-On, Azi and Manin, Bernard 2009. Happy Accidents: Deliberation and Online Exposure to Opposing Views. teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Lupia, Arthur 2009. Can Online Deliberation Improve Politics? Scientific Foundations for Success teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University.

Maankäyttö ja rakennuslaki 5.2.1999/132

Manninen, Ari 2010. Palveluja vai byrokratiaa? Suomen kunnallishallinto sotien jälkeen. Kunnallisan alan kehittämissäätiö. Jyväskylä: Edita.

Mäkinen, Maarit 2004. Viestintävalmiudet ja digitaalinen voimistuminen. Teoksessa Sirkkunen, Esa & Kotilainen, Sirkku (toim.) *Toimijaksi tietoverkoissa – Raportti kansalaislähtöisen verkkoviestinnän mahdollisuuksista*. Tampere: Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos, journalismin tutkimusyksikkö.

Mäkinen, Maarit 2006. Digital Empowerment as a Process for Enhancing Citizens' Participation. E-Learning, Volume 3, Number 3, 2006.

Nordenstreng, Kaarle 1978. *Tiedotusoppi. Johdatus yhteiskunnallisten viestintäprosessien tutkimukseen*. Helsinki: Otava.

OECD 2007. Working Party on the Information Economy – Participative Web: User-created content.

Page, Ruth 2012. *Stories and Social Media – Identities and Interaction*. New York: Routledge.

Paloheimo, Heikki & Wiberg, Matti 2012. *Politiikan perusteet*. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Price, Vincent 2009. Citizens Deliberating Online: Theory and Some Evidence teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University.

- Ramsey, Kevin S. and Wilson, Matthew W 2009. Rethinking the 'Informed' Participant. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University
- Richard, Elisabeth 2009. Online Deliberation in the Government of Canada: Organizing the Back Office. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University
- Ridell, Seija 2011. Elämää Facebookin ihmemaassa. Tampere: Tampereen yliopisto. CMT.
- Rhee, June Woong & Kim, Eun-Mee 2009. Deliberation on the Net: Lessons from a Field Experiment. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University
- Sallinen, Sini, Majoinen, Kaija ja Salenius, Maria (toim.) 2012. *Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Sassi, Sinikka 2010. Kaupunki kansalainen ja vuorovaikutuksen vaikeus. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 4/10, 364–376.
- Sack, Warren, Kelly, John ja Dale, Michael 2009. Searching the Net for Differences of Opinion. Teoksessa Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University
- Schlosberg, David, Zavestoski, Steve and Shulman, Stuart 2009. Deliberation in E-rulemaking? The Problem of Mass Partici'pation. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University
- Schuller, Douglas 2009. Online Civic Deliberation with E-Liberate. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Sherup Christensen, Henrik & Bengtsson, Åsa 2011. The Political Competence of Internet Participants – Evidence from Finland. *Information, Communication & Society*, 14:6, 896–916.

Seppänen, Janne & Väliverronen, Esa 2012. *Mediayhteiskunta*. Tampere: Vastapaino.

Slevin, James 2000. *The Internet and society*. Cambridge: Polity Press.

Stasser, Garold & Dietz-Uhler, Beth. 2001. Collective Choice, Judgment and Problem Solving. Teoksessa *Blackwell handbook of social psychology : group processes*. (Toim. Hogg, Michael A. & Tindale, Scott R.). Malden: Blackwell.

Stasser, Darold & Titus, William 1985. Pooling of Unshared Information in Group Decision Making: Biased Information Sampling During Discussion. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1985, Vol. 48, No. 6, 1467—1478

Suhonen, Pertti 1999. Yleinen mielipide yhteiskuntatieteellisenä käsitteenä. *Politiikka* 41:1.

Sunstein, Cass 2006. *Infotopia: How Many Minds Produce Knowledge*. Oxford: Oxford University Press.

Syvjäjärvi, A. & Kaurahalmes, O-P. 2010. Sosiaalinen media osana kuntien avoimuutta, demokratiaa ja kehittyntä tiedon hallintaa. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja*. 38:4, 341—363.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Vetter, Angelika 2007. *Local Politics: A Resource for Democracy in Western Europe?* (Kääntänyt saksasta Antje Mätthaus) Plymouth: Lexington Books.

Viherä, Marja-Liisa 2002. Tekniikan antamat mahdollisuudet. Teoksessa Mäkinen, Mirja, Salminen, Karri & Viherä Marja-Liisa (toim.) *Tietoyhteiskuntaa ymmärtämässä*. Soneran tietoyhteiskuntayksikkö. Helsinki: Sonera Oyj.

Wilhelm, A. 2000. *Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace*. London: Routledge.

Wright, Scott 2009. The Role of the Moderator. Teoksessa Davies, Todd & Gangadharan, Seeta Peña (toim.) 2009. *Online Deliberation – Design, Research, and Practise*. Center for the Study of Language and Information, Leland Stanford Junior University

Wright, Scott & Street John 2007. Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society* October 2007 vol. 9 no. 5, 849—869.

Painamattomat lähteet

Aamulehti 17.6.2014

Facebook Investor Relations 2014. "Facebook Reports Fourth Quarter and Full Year 2013 Results". <http://investor.fb.com/releasedetail.cfm?ReleaseID=821954> viitattu 24.7.2014

Jenkins, Henry 2006. *Convergence culture: where old and new media collide*. MPublishing, University of Michigan Library. Elektroninen aineisto. <http://hdl.handle.net/2027/heb.05936.0001.001> viitattu 24.7.2014

Krogell-Magni, Pi (toim.)(2010). Kuntien verkkoviestintäohje. Suomen Kuntaliiton verkkojulkaisu.

Kunnat.net: "Lähes kaikki yli 20 000 asukkaan kunnat Facebookissa" <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/04/Sivut/lahes-kaikki-yli-20000-asukkaan-kunnat-facebookissa.aspx> viitattu 21.12.2014

Kuntien verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö –kysely huhtikuu 2014 verkkoaineisto: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2014/04/201404some/Kuntien%20verkko%20viestinn%C3%A4n%20ja%20sosiaalisen%20median%20kysely%202014%20-%20tulokset%20FI.pdf> viitattu 2.6.2015

Lietsala, Katri & Sirkkunen, Esa 2008. Social media. Introduction to the tools and processes of participatory economy. Hypermedialaboratorion verkkojulkaisuja - Hypermedia Laboratory Net Series : 17. Verkkoaineisto: <http://tampub.uta.fi/handle/10024/65560> viitattu 2.6.2015

MTV:n verkkouutiset 2.4.2008 ” Hoitajien lisäys vähensi psyykenlääkkeiden käyttöä” Osoite: <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/hoitajien-lisays-vahensi-psykkenlaakkeiden-kayttoa/1950446#gs.b4glb2E> viitattu 10.12.2008

Suomi24.fi ”Mistä Suomi puhui vuonna 2013?”. Osoite: <http://www.suomi24.fi/2013> viitattu 6.11.2014

Yleisradion verkkouutiset 5.3.2013: *”Täällä somelaiset elävät - katso lista historiallisesta Facebookista juuri avattuun Pheediin”* osoite: http://yle.fi/uutiset/taalla_somelaiset_elavat_-_katso_lista_historiallisesta_facebookista_juuri_avattuun_pheediin/6518189 viitattu 6.11.2014